

ABSTRAK

Dina Listia Ningrum, 2020510097, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, 3p (People, Process, Physical Evidence), Dan Persepsi Terhadap Kepuasan Anggota Bmt Lima Satu Jepara.”

Penelitian ini memiliki untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *people*, *process*, *physical evidence*, dan persepsi terhadap kepuasan anggota BMT Lima satu Jepara. Jenis penelitian ini ialah penelitian kuantitatif, populasi objek penelitian dari anggota BMT Lima satu Jepara dengan jumlah sample 98 orang. Metode pengumpulan data pada penelitian menggunakan kuisioner untuk disebarkan kepada responden.

Berdasarkan hasil olah data menggunakan alat olah data SPSS versi 26 menunjukan bahwa; (1) Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Lima Satu dengan hasil $t_{hitung} - 5,422 < t_{tabel} 1,986$ dan nilai signifikansi $< 0,001$ yang nilainya lebih kecil dari 0,05, (2) Secara parsial variabel *people* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Lima Satu Jepara dengan hasil $t_{hitung} 5,702 > t_{tabel} 1,986$ dan nilai signifikansi $< 0,001$ yang nilainya lebih kecil dari 0,05, (3) Secara parsial variabel *process* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Lima satu Jepara dengan hasil $t_{hitung} 14,666 > t_{tabel} 1,986$ dan nilai signifikansi $< 0,001$ yang nilainya lebih kecil dari 0,05, (4) Secara parsial variabel *physical evidence* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Lima Satu Jepara dengan hasil $t_{hitung} 11,342 > t_{tabel} 1,986$ dan nilai signifikansi $< 0,001$ yang nilainya lebih kecil dari 0,05, (5) Secara parsial variabel persepsi berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Lima Satu Jepara dengan hasil $t_{hitung} - 3,083 < t_{tabel} 1,986$ dan nilai signifikansi 0,003 yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa hasil dari penelitian ini ialah semua variabel memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Lima Satu Jepara. Rekomendasi penelitian ini yang *pertama* adalah diharapkan BMT Lima Satu Jepara untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanannya sehingga akan meningkatkan kepuasan anggota BMT Lima Satu serta untuk meningkatkan penampilan gedung, pelayanan jasa, dan kesan SDM dari BMT Lima Satu untuk meningkatkan persepsi anggota BMT terhadap kepuasan anggota BMT Lima Satu Jepara. *Kedua* adalah untuk tetap menjaga *people* atau SDM dari BMT, proses melayani anggota BMT, dan menjaga *physical evidence* BMT agar kepuasan anggota BMT tetap terjaga dan meningkat.

Kata kunci: Kepuasan Anggota, BMT Lima Satu Jepara