

## ABSTRAK

Haniatun Nashihah (1620210032), Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan sebanyak 1129 orang, dan diperoleh sampel 92 orang dengan menggunakan rumus pendapat Slovin dengan teknik *Incidental Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, angket, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data meliputi, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa: variabel kualitas pelayanan syariah berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$  tabel ( $7,822 > 1,98698$ ) dan tingkat signifikansi  $0,000$  dibawah  $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$  tabel ( $3,393 > 1,98698$ ) dan tingkat signifikansi  $0,001$  dibawah  $0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ). Variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F$  hitung lebih besar dari  $F$  tabel ( $190,839 > 3,10$ ) dan tingkat signifikansi  $0,000$  dibawah  $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ).

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Syariah, Kepercayaan, dan Kepuasan Anggota*