

ABSTRAK**Muhammad Baqiyatus Salafis Soleh, 1820210167, “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong Pati”**

Dalam dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan sangat pesat, maka dari itu KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong Pati harus mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, karena kunci menangnya persaingan bisnis ada di tangan nasabah. Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti faktor lokasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan.

Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bina Insan Muwahidun Gembong Pati. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Ketentuan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *random sampling* dengan jumlah sampel yang di dapat yaitu 62 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode angket yang berisi pernyataan dengan jawaban yang sudah ditentukan oleh peneliti yaitu skala likert, wawancara, dan observasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, analisis linear berganda, uji hipotesis terdiri dari uji t parsial, dan uji Determinasi.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, diketahui hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Sedangkan dalam uji hipotesis uji t diketahui bahwa variabel lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tetapi variabel kepercayaan dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada uji F diketahui bahwa variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan untuk uji determinasi diketahui bahwa besarnya pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah sebesar 22%, dan sisanya 78% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah.*