

ABSTRAK

Farisa Very Anggraeni (1720510073), “**Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana**”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *good corporate governance*, *sharia compliance*, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan (*Field Research*) merupakan penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang sekarang dan interaksi lingkungan sesuatu unit social, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan kuesioner (angket), observasi, dan dokumentasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana. Sampel ditentukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. teknik analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 26.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *good corporate governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana, dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,180 > 1,985$), nilai signifikansi $0,032 < 0,05$, dan koefisien regresi sebesar $0,103$. *Sharia compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana, dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,052 > 1,985$), nilai signifikansi $0,043 < 0,05$, dan koefisien regresi sebesar $0,172$. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana, dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,839 > 1,985$), nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dan koefisien regresi sebesar $0,147$. *Good corporate governance*, *sharia compliance*, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana, dibuktikan dengan hasil pengujian diperoleh nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($13,879 > 2,698$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) berada diangka $30,3\%$ dari variabel dependen, dan sisanya $69,7\%$ dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Good Corporate Governance*, *Sharia Compliance*, **Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah.**