



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepercayaan Anggota, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Mitra Umat

Nama : Dian Istikomah

Menerangkan bahwa abstrak ini telah diterjemahkan dalam Bahasa Inggris oleh Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK), Universitas Muhammadiyah Pekalongan Pekalongan.

Pekalongan, 22 Agustus 2023

Disahkan oleh,
Kepala Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK)

Aida Rusmariansa, S.Kep., Ns., MAN

Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pekajangan
Pekalongan
Agustus, 2023

**Pengaruh Kepercayaan Anggota, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan
Mobile Banking Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Mitra Umat**

Dian Istikomah, Djauhar Edi Purnomo, Muhammad Arifiyanto

Perkembangan KSPPS BMT Mitra Umat pada tiga tahun kebelakang ini mengalami kenaikan yang begitu signifikan bila dilihat dari jumlah anggota dan saldo transaksi per tahun. Hal ini membuktikan bahwa anggota KSPPS BMT Mitra Umat merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kepercayaan Anggota, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Mitra Umat. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) digunakan untuk menganalisis data. Berdasarkan hasil analisis ini menunjukkkan bahwa, (1) kepercayaan anggota berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikan sebesar $0,046 < 0.05$ (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi sebesar $0,032 > 0.05$ (3) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi sebesar $0.008 < 0.05$. (4) *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi sebesar $0.043 < 0.05$ (5) kepercayaan anggota, kualitas pelayanan, kualitas produk dan *mobile banking* secara simultan berpengaruh signifikan kepuasan anggota. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$.

**Undergraduate Program in Management
Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan**

ABSTRACT

**THE EFFECT OF MEMBER TRUST, SERVICE QUALITY, PRODUCT
QUALITY AND MOBILE BANKING ON MEMBER SATISFACTION OF
KSPPS BMT MITRA UMAT**

Dian Istikomah¹, Djauhar Edi Purnomo², Muhammad Arifiyanto³

The development of KSPPS BMT Mitra Umat in the past three years has experienced a very significant increase when viewed from the number of members and transaction balances per year. This proves that KSPPS BMT Mitra Umat members are satisfied. This study aims to examine the effect of member trust, service quality, product quality and mobile banking on member satisfaction at KSPPS BMT Mitra Umat. The number of samples used was 100 respondents. Data collection was carried out by means of a questionnaire. The analysis technique used in this study is multiple linear regression using the SPSS (Statistical Product and Service Solutions) program used to analyze the data. Based on the results of this analysis it shows that, (1) member trust has a significant effect on member satisfaction with a significant value of $0.046 < 0.05$ (2) service quality has a significant effect on member satisfaction with a significance value of $0.032 > 0.05$ (3) product quality has a significant effect on satisfaction members with a significance value of $0.008 < 0.05$. (4) mobile banking has a significant effect on member satisfaction with a significance value of $0.043 < 0.05$ (5) member trust, service quality, product quality and mobile banking simultaneously have a significant effect on member satisfaction. This is evidenced by a significance value of $0.000 < 0.05$.

Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pekajangan
Pekalongan
Agustus, 2023

**Pengaruh Kepercayaan Anggota, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan
Mobile Banking Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Mitra Umat**

Dian Istikomah, Djauhar Edi Purnomo, Muhammad Arifiyanto

Perkembangan KSPPS BMT Mitra Umat pada tiga tahun kebelakang ini mengalami kenaikan yang begitu signifikan bila dilihat dari jumlah anggota dan saldo transaksi per tahun. Hal ini membuktikan bahwa anggota KSPPS BMT Mitra Umat merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kepercayaan Anggota, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Mitra Umat. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) digunakan untuk menganalisis data. Berdasarkan hasil analisis ini menunjukkkan bahwa, (1) kepercayaan anggota berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikan sebesar $0,046 < 0.05$ (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi sebesar $0,032 > 0.05$ (3) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi sebesar $0.008 < 0.05$. (4) *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi sebesar $0.043 < 0.05$ (5) kepercayaan anggota, kualitas pelayanan, kualitas produk dan *mobile banking* secara simultan berpengaruh signifikan kepuasan anggota. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$.

**Undergraduate Program in Management
Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan**

ABSTRACT

**THE EFFECT OF MEMBER TRUST, SERVICE QUALITY, PRODUCT
QUALITY AND MOBILE BANKING ON MEMBER SATISFACTION OF
KSPPS BMT MITRA UMAT**

Dian Istikomah¹, Djauhar Edi Purnomo², Muhammad Arifiyanto³

The development of KSPPS BMT Mitra Umat in the past three years has experienced a very significant increase when viewed from the number of members and transaction balances per year. This proves that KSPPS BMT Mitra Umat members are satisfied. This study aims to examine the effect of member trust, service quality, product quality and mobile banking on member satisfaction at KSPPS BMT Mitra Umat. The number of samples used was 100 respondents. Data collection was carried out by means of a questionnaire. The analysis technique used in this study is multiple linear regression using the SPSS (Statistical Product and Service Solutions) program used to analyze the data. Based on the results of this analysis it shows that, (1) member trust has a significant effect on member satisfaction with a significant value of $0.046 < 0.05$ (2) service quality has a significant effect on member satisfaction with a significance value of $0.032 > 0.05$ (3) product quality has a significant effect on satisfaction members with a significance value of $0.008 < 0.05$. (4) mobile banking has a significant effect on member satisfaction with a significance value of $0.043 < 0.05$ (5) member trust, service quality, product quality and mobile banking simultaneously have a significant effect on member satisfaction. This is evidenced by a significance value of $0.000 < 0.05$.