

ABSTRAK

Hadiriyanto, Masduqi. 2020. Skripsi. **Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Sidogiri Capem Paiton.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan di BMT UGT Sidogiri Paiton Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Paiton. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, dengan variabel bebas yaitu lokasi dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT UGT Sidogiri Capem Paiton, dengan pemilihan sampel yang menggunakan teknik non probabilitas dengan pendekatan *sampling incidental* dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden/nasabah, yang mana jumlah tersebut didapat dengan menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10%. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi dan hipotesis regresi dengan SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas (lokasi dan kualitas pelayanan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 54,755 atau $sig. 0.000 < 0,05$. Sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh sebesar 7,300, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 5,300. Hasil uji hipotesis baik secara simultan dan parsial membuktikan bahwa hipotesis dapat diterima “Ada pengaruh antara lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Paiton”.

Kata Kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

*Hadiriyanto, Masduqi. 2020. Thesis. **The Influence of Location and Service Quality on Costumer Satisfaction at BMT UGT Sidogiri Capem Paiton.** Management Study Program, Faculty of Economics, University of Panca Marga Probolinggo.*

This research was conducted at BMT UGT Sidogiri Capem Paiton which aims to determine the effect of location and service quality partially and simultaneoously on custumer satisfaction at BMT UGT Sidogiri Capem Paiton . This type of research is quantitative using associative approach, the independent variable is location and service quality., while the dependent variable is customer satisfaction. Data collection techniques used were interviews and questionnaires.

The population in this study are all customers of BMT UGT Sidogiri Capem Paiton, the sample selection is using probability techniques with incidental sampling approach which is a sample of 98 respondents/customers, which is oobtained by the slovin formula with an error rate of 10%. The data analysis methods used is the validity and reability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis and regression hypothesis with SPSS 22.

The results of the study showed that the independent variables (location and service quality) simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. This is indicated by the Fcount value of 54,755 or sig, $0,000 < 0,05$. While partially shows that location have an effect of 7,300, while service quality has an effect of 5,300. Hypothesis test results both simultaneously and partially prove that the hypothesis can be accepted “there is an influence between location and service quality in BMT-UGT Sidogiri Capem Paiton”.

Keywords : *Location, Service Quality, Customer Satisfaction.*