

ABSTRAK

Isna Khulaila, 1420210183, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan atribut produk Islam terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang dawe Kudus. Kualitas pelayanan, kepercayaan dan atribut produk Islam dapat mempengaruhi kepuasan anggota, karena dalam jangka panjang kepuasan anggota dapat dijadikan tujuan bagi perencanaan strategi pemasaran di KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota (y). variabel independen meliputi kualitas pelayanan (x1), kepercayaan (x2) dan atribut produk Islam (x3). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sumber data penelitian dengan data primer dan sekunder, teknik pengumpulan datanya dengan penyebaran angket atau kuesioner dan observasi. Objek penelitiannya pada anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Dari hasil uji t pada penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ($4.825 > 1.654$), kepercayaan ($6.673 > 1.654$) dan atribut produk Islam ($2.312 > 1.654$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Nilai *Adjusted R Square* pada penelitian ini sebesar 0.431 menunjukkan bahwa sebesar 43.1% kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan dan atribut produk Islam. Sedangkan sisanya sebesar 56.9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Atribut Produk Islam*