

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Anggota BMT Batik Mataram kecamatan Wirobrajan tahun 2017. Analisis ini menggunakan variabel independen yaitu citra (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Variabel dependennya adalah kepuasan anggota (Y).

Subjek dalam penelitian ini adalah anggota yang menggunakan jasa di BMT Batik Mataram Wirobrajan Yogyakarta. Sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner disebarakan langsung ke anggota sebanyak 61 kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen baik citra maupun kualitas pelayanan keduanya memiliki hubungan positif dan signifikan berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel dependen Kepuasan Anggota.

Kata Kunci : Citra BMT, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of image and service quality on the satisfaction of Members of BMT Batik Mataram in Wirobrajan District in 2017. This analysis uses independent variables namely image (X1) and service quality (X2). The dependent variable is member satisfaction (Y).

Subjects in this study were members who used services at BMT Batik Mataram Wirobrajan Yogyakarta. Samples were carried out using purposive sampling method. Data collection was done by questionnaires distributed directly to members as many as 61 questionnaires. This study uses multiple linear regression analysis to see the effect of independent variables on the dependent variable both partially and simultaneously.

The results of this study indicate that both independent image and service quality variables both have a positive and significant effect both partially and simultaneously on the dependent variable Member Satisfaction.

Keywords: BMT Image, Service Quality, Member Satisfaction