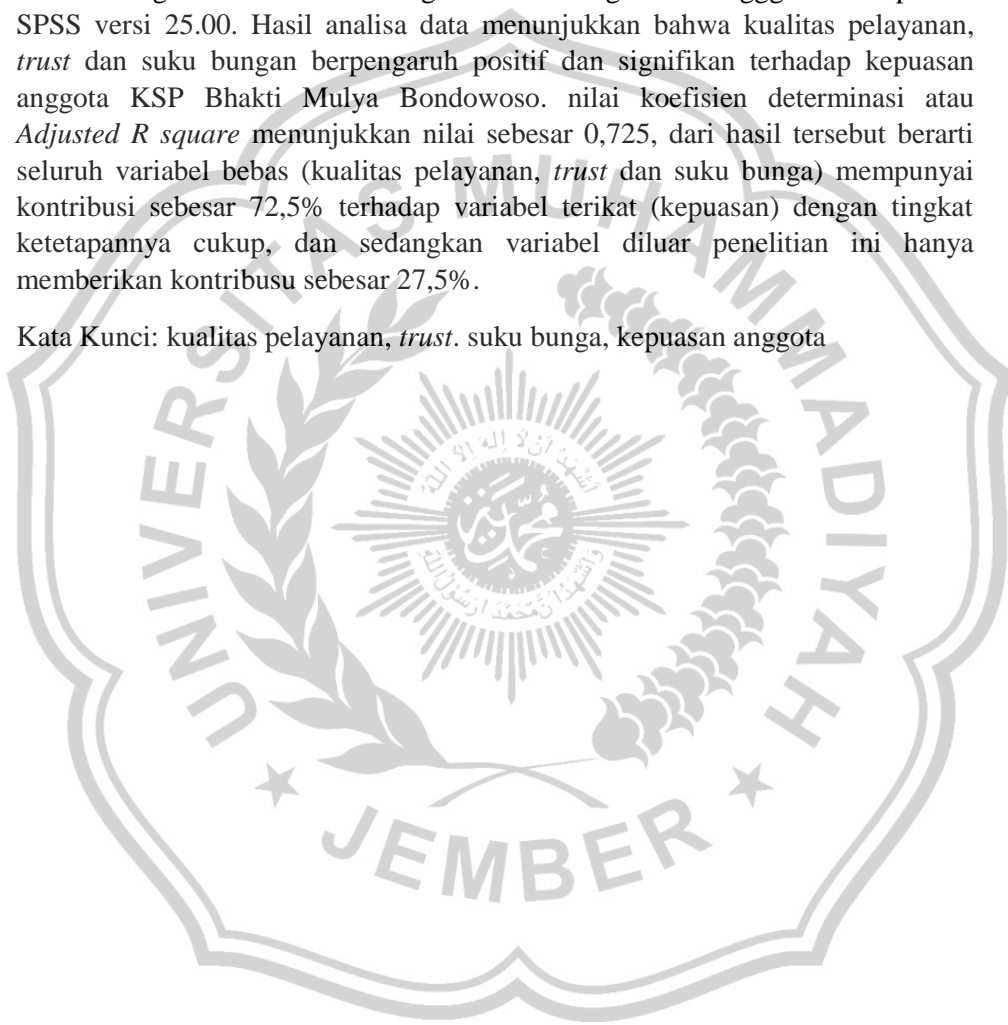


ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *trust*, dan Suku bunga terhadap kepuasan anggota KSP Bhakti Mulya Bondowoso. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSP Bhakti Mulya Bondowoso yang jumlahnya 256 anggota, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Diolah dengan teknik analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 25.00. Hasil analisa data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, *trust* dan suku bungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSP Bhakti Mulya Bondowoso. nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R square* menunjukkan nilai sebesar 0,725, dari hasil tersebut berarti seluruh variabel bebas (kualitas pelayanan, *trust* dan suku bunga) mempunyai kontribusi sebesar 72,5% terhadap variabel terikat (kepuasan) dengan tingkat ketetapanannya cukup, dan sedangkan variabel diluar penelitian ini hanya memberikan kontribusi sebesar 27,5%.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, *trust*, suku bunga, kepuasan anggota



ABSTRACT

This research was conducted with the aim of analyzing and knowing the influence of service quality, trust, and interest rates on member satisfaction of KSP Bhakti Mulya Bondowoso. The population in this study was all members of KSP Bhakti Mulya Bondowoso, totaling 256 members. The sampling technique used was saturated sampling. The types of data used are primary and secondary data. Processed with multiple linear regression analysis techniques using the SPSS version 25.00 application. The results of data analysis show that service quality, trust and interest rates have a positive and significant effect on member satisfaction of KSP Bhakti Mulya Bondowoso. The value of the coefficient of determination or Adjusted R square shows a value of 0.725, from these results it means that all independent variables (service quality, trust and interest rates) have a contribution of 72.5% to the dependent variable (satisfaction) with a sufficient level of determination, and while the external variables This research only provided a contribution of 27.5%.

Keywords: service quality, trust, interest rates, member satisfaction

