

**ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN ANGGOTA TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS SISTEM JEMPUT BOLA YANG DITERAPKAN
OLEH *BAITUL MAAL WATTAMWIL* DI YOGYAKARTA**

**Ema Kurnia Wati
20140730252**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepercayaan anggota mengenai pelayanan petugas sistem jemput bola serta menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh pelayanan petugas sistem jemput bola terhadap tingkat kepercayaan anggota *Baitul Maal Wattamwil* di Yogyakarta. Objek dari Penelitian ini adalah BMT yang menjadi anggota Puskopsyah DIY. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 370. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif sedangkan data yang digunakan adalah data primer. Analisis yang digunakan adalah Uji T dan regresi linier sederhana. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan petugas jemput bola.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota mempunyai kepercayaan sebesar 83.462% terhadap petugas sistem jemput bola yang diterapkan oleh *baitul maal wattamwil* di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa pelayanan petugas jemput bola berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepercayaan anggota.

Kata Kunci: Kepercayaan, Pelayanan, Jemput bola, Baitul Maal Wattamwil.

**THE ANALYSIS OF THE CUSTOMERS TRUST LEVEL TOWARDS THE
PICK UP SERVICE SYSTEM OF STAFF SERVICE IMPLEMENTED BY
BAITUL MAAL WATTAMWIL IN YOGYAKARTA**

**Ema Kurnia Wati
20140730252**

ABSTRACT

This research aims to find out the customers trust against the staff's service of pick up service system as well as to test and analyze the effect of the pick up service system of staff's service on the customers of Baitul Maal Wattamwil's trust level in Yogyakarta. The object of the research was BMT which becomes the member of Puskopsyah (Pusat Koperasi Syariah/Islamic Cooperation Center) DIY. The data were collected through questionnaire with 370 respondents. The method used in this research was quantitative while the data used were the primary data. The analysis technique used was T Test and simple linear regression. The independent variable used in this research was the service of the pick up service staff.

The result shows that the customers have as much as 83,462 % trust level towards the pick up service system of staff implemented by Baitul Maal Wattamwil in DIY. This research also concludes that the service of pick up service staff has significantly positive effect on the customers trust.

Key Words: *Trust, Service, Pick Up Service, Baitul Maal Wattamwil*