

Abstrak

Ahmad Hariyanto, 2021, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Idul Fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Salehoddin, Lc., MM.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Anggota*

BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan menyadari betapa pentingnya peningkatan kualitas layanan dan kualitas produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota. Tidak terlepas juga tabungan idul fitri sebagai salah satu produk simpanan BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Tabungan idul fitri adalah simpanan dana dengan akad *wadiah yadhhamanah* yang digunakan untuk kebutuhan hari raya idul fitri. Dengan ini terdapat tiga rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: *Pertama* apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan. *Kedua* apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan. *Ketiga* apakah terdapat pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan.

Metode penelitian yaitu penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada anggota tabungan idul fitri BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan. Sampel yang diambil sebanyak 75 responden dengan menggunakan *skala likert*. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner akan diolah menggunakan SPSS versi 24 dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji T, uji F, uji koefisien determinasi, dan uji asumsi klasik.

Hasil uji T_{test} menunjukkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota pamekasan yang ditunjukkan besarnya nilai 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai T hitung sebesar 10,370. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan kepada anggota maka akan semakin meningkat kepuasan anggota tabungan idul fitri. Kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota pamekasan yang ditunjukkan besarnya nilai 0,844 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung sebesar 0,197. Uji F_{test} menunjukkan kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan yang ditunjukkan besarnya nilai F hitung sebesar 119.331 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan apabila kualitas layanan dan kualitas produk meningkat maka akan meningkatkan kepuasan anggota dan meningkatkan harapan anggota untuk menabung. Kualitas layanan dan kualitas produk mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan anggota hal ini dapat diketahui dari nilai koefisien korelasi (R) yakni sebesar 0,876. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) diketahui nilainya sebesar 0,768 artinya kontribusi kualitas layanan dan kualitas produk mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 76,8% sedangkan sisanya 23,2% dijelaskan variabel diluar model ini.