

ABSTRAK

Moh Alfin, 2021, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Anggota Menabung pada Produk Simpanan Berjangka dengan Akad *Mudharabah* di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding, Sikripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. H. Rudy Haryanto, SST., MM.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Keputusan Anggota dan KSPPS NURI Jatim*

Akhir-akhir ini persaingan di sektor lembaga keuangan syariah sudah sangat pesat. Oleh karena itu supaya lembaga keuangan syariah KSPPS NURI Jatim dapat bertahan, maka harus memberikan layanan serta produk-produk yang baik. Jika layanan dan produk terus dipertahankan dan dikembangkan dengan baik, maka hal tersebut nantinya akan berdampak baik terhadap lembaga. Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu: pertama, peneliti ingin mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap keputusan anggota. Kedua, peneliti ingin mengetahui variabel manakah yang paling dominan antara kualitas layanan dan kualitas produk dalam mempengaruhi keputusan anggota. Ketiga, seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap keputusan anggota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan bantuan alat analisis SPSS 24. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Sampel ditentukan dengan rumus *Solvin* dan jumlah responden yang diambil sebanyak 76 Anggota. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner (angket).

Hasil uji signifikan secara simultan (uji F) diperoleh F_{hitung} sebesar 51,966 > F_{tabel} 3,12 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) dan kualitas produk (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan anggota (Y). Hasil uji parsial (uji t) variabel kualitas layanan (X1) diperoleh t_{hitung} sebesar $4,379 > t_{tabel}$ 1,666 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$, variabel kualitas produk (X2) diperoleh t_{hitung} sebesar $5,097 > t_{tabel}$ 1,666 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Dari hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh secara individu terhadap keputusan anggota (Y). Dari kedua variabel kualitas layanan (X1) dan kualitas produk (X2) yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan anggota yaitu variabel kualitas produk (X2) hal ini dikarenakan variabel kualitas produk mempunyai nilai beta (β) paling besar yaitu sebesar 0,433 dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menabung di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding. Dari hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R^2 adalah 0,587 atau 58,7%. Sedangkan 41,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.