

ABSTRAK

Ulfa Sakiyah, 2021, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Personal Selling Terhadap Keputusan Anggota Memilih Produk Tabah di KSPPS Baitul Mal Wa Tamwil Nuansa Ummat Kantor Cabang Pakong Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Fahrurrozi, M.E.I.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Personal Selling, Keputusan Anggota*

Persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis lembaga keuangan syariah membuat BMT NU harus benar-benar mengetahui strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan, salah satu strategi yang mempengaruhi persaingan dunia bisnis adalah kualitas produk dan strategi promosi yang digunakan. Kualitas produk merupakan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dinyatakan atau dimplikasikan. Strategi promosi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *personal selling* yaitu kegiatan perusahaan untuk melakukan kontak langsung dengan para calon anggotanya. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka permasalahan yang *pertama*: pengaruh kualitas produk dan *personal selling* terhadap keputusan anggota memilih produk tabah di KSPPS Baitul Mal Wa Tamwil Nuansa Ummat Cabang Pakong Pamekasan., *kedua*: seberapa besar pengaruh kualitas produk dan *personal selling* terhadap keputusan anggota memilih produk tabah di KSPPS Baitul Mal Wa Tamwil Nuansa Ummat Cabang Pakong Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini didapat dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yaitu metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang disebarkan pada anggota produk Tabah dengan jumlah sampel sebanyak 86 responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas produk dan *personal selling* berpengaruh terhadap keputusan anggota memilih produk tabah di KSPPS Baitul Mal Wa Tamwil Nuansa Ummat Cabang Pakong Pamekasan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota dengan besar nilai t_{hitung} 11.422 lebih besar dari t_{tabel} 1,66 dengan taraf signifikan 0,000 kurang dari 0,05. Variabel *personal selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota dengan besar nilai t_{hitung} 2.967 lebih besar dari t_{tabel} 1,66 dengan taraf signifikan 0,004 kurang dari 0,05. Kualitas produk dan *personal selling* secara simultan berpengaruh terhadap keputusan anggota dengan nilai F_{hitung} 114.443 lebih besar dari F_{tabel} 3,11 dengan taraf signifikan 0,000 kurang dari 0,05.