

## ABSTRAK

Nurul Aimanah, 2021, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Rahn*(Gadai) di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang" Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing : Fatati Nuryana, M.Si

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

Konsumen atau pelanggan mempunyai arti yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Hal ini dikarenakan pelanggan menentukan kelangsungan hidup atau perkembangan suatu kegiatan bisnis. Perusahaan yang ingin berkembang dituntut untuk memberikan kepuasan kepada anggota produk berupa barang atau jasa yang bermutu lebih baik, penyerahan lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Agar anggota merasa puas dan tidak berpindah ke tempat lain, maka perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota. Kepuasan anggota dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan kualitas produk. Secara khusus penelitian ini membahas tentang kepuasan anggota terhadap pembiayaan *rahn*(Gadai) di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang. Penelitian ini menguji dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap variabel dependen yaitu kepuasan anggota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis kausal. Dari populasi sebesar 300 anggota, diambil sampel sebanyak 75 anggota pembiayaan *rahn*. Teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji t dan uji f.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *pertama*, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $t_{hitung} 2,745 > t_{tabel} 1,993$  dan nilai signifikansi  $0,008 < \alpha = 0,05$  hal tersebut karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Cabang Pembantu Omben sangat baik diantaranya, memberikan 3S (senyum, sapa, salam) kepada anggota yang akan bertransaksi. *Kedua* kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $t_{hitung} 3,402 < t_{tabel} 1,993$  dan nilai signifikansi  $0,001 < \alpha = 0,05$  hal ini karena anggota merasa puas dengan kualitas produk *rahn* seperti mudahnya pencairan dana, ketetapan dan kesesuaian produk pembiayaan *rahn* BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang sangat baik, spesifikasi produk pembiayaan *rahn* yang ditawarkan sesuai dengan di lapangan. *Ketiga* kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $F_{hitung} 9,455 > F_{tabel} 3,97$  nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  dengan nilai  $R^2$  sebesar 208. Persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut:  $Y = 17,144 + 0,406X_1 + 0,279X_2$ .