

ABSTRAK

Imroatus Sholeha, 2021. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Produk tabungan (Wadiah) Di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. Sri Handayani, M.M

Kata Kunci: *KualitasProduk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Anggota*

Saat ini, keberadaan lembaga keuangan sangat dibutuhkan di berbagai tempat karena tidak hanya sebagai tempat menyimpan uang semata, melainkan juga sebagai tempat dimana modal terhimpun dan dapat di akses. Bank punya peran besar, dalam menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan sebagai usaha, sehingga terciptanya pertumbuhan ekonomi. kualitas Produk dan kualitas pelayanan sangat diperlukan oleh lembaga keuangan agar bisa mempengaruhi calon nasabah maupun nasabah agar bisa melakukan keputusan anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota memilih produk tabungan(WADIAH) di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Adapun cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling (simple random samplimg)*. Penelitian ini menggunakan 72 responden dengan menyebarkan kuesioner pada nasabah produk multi barang.

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji t untuk variabel kualitas produk yaitu memiliki pengaruh terhadap keputusan anggota dengan nilai $t_{hitung} 2,400 > t_{tabel} 1,994$. dan taraf signifikan $0,019 < 0,05$. Untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota diperoleh oleh nilai $t_{hitung} 4,898 > t_{tabel} 1,994$ dan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Serta pengujian hipotesis dengan uji F menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau serentak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dengan $F_{hitung} 116,816 > F_{tabel} 3,13$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.