

## ABSTRAK

Vira Maulida, 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Tabungan Mudharabah Di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing : Dr. Farahdilla Kutsiyah, S.PT., MP.

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

Saat ini lembaga keuangan memiliki peran yang sangat krusial, karena seluruh kegiatan ekonomi hampir tidak mungkin terhindar dari kiprah lembaga keuangan. Lembaga keuangan adalah suatu perusahaan yang usahanya berkiprah dibidang jasa tentunya perlu memperhatikan kualitas pelayanan serta kualitas produk yang diberikan. Kualitas pelayanan serta kualitas produk sangat dibutuhkan oleh lembaga keuangan, sebab merupakan faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan anggotanya. dengan demikian kualitas pelayanan serta kualitas produk adalah hal yang sangat krusial pada upaya menarik anggota baru untuk memakai produk atau jasa yang ditawarkan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan. Metode yang digunakan ialah metode asosiatif menggunakan pendekatan kuantitatif serta menggunakan analisis regresi linear berganda. Adapun cara pengambilan sampel pada penelitian ini dengan memakai *Sampling Insidental*. Penelitian ini menggunakan 95 responden dengan membagikan kuesioner pada para anggota pengguna tabungan mudharabah.

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji t bahwa untuk variabel kualitas pelayanan yaitu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,145 > 1,989$ ) dengan taraf signifikan  $0,002 < 0,05$ . Untuk variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,951 > 1,989$ ) dengan taraf signifikan  $0,004 < 0,05$ . Serta pengujian hipotesis dengan uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama atau serentak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan  $F_{hitung}$   $13,809 > F_{tabel}$   $3,09$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan perhitungan menggunakan uji koefisien determinasi diperoleh nilai *R square* sebesar 0,214 yang berarti nilai sebesar 21,4%. Hal ini membuktikan bahwa kemampuan model regresi di penelitian ini sebesar 21,4%. Variabel independen kualitas pelayanan serta kualitas produk bisa mempengaruhi variabel dependen kepuasan anggota sebesar 21,4%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 21,4\% = 78,6\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.