

## ABSTRAK

Elvira Deanita Damayanti, 2022, *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah (TABAH) di KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing : Wasilatur Rohmaniyah, M.A.

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

Tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah. Dalam hal ini, bank syariah bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana). Sedangkan nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik dana). Dari hasil pengelolaan dana mudharabah, bank syariah akan membagikan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening. Kualitas pelayanan yang baik digunakan untuk meningkatkan keputusan anggota. Keputusan anggota dipengaruhi oleh tingkat kualitas produk dan kualitas pelayanan, promosi. Diantara faktor-faktor tercapainya keputusan anggota dengan memperhatikan indikator-indikator tujuan dalam membeli sebuah produk, pemrosesan informasi untuk sampai ke pemilihan merek, kemantapan pada sebuah produk, memberikan rekomendasi kepada orang lain, melakukan pembelian uang. Dengan adanya kualitas produk yang ditetapkan BMT keunggulan dan kualitas pelayanan yang baik maka akan meningkatkan keputusan anggota sehingga jumlah anggota semakin banyak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota pada tabungan *mudharabah* di KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan.

Metode yang digunakan adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linear berganda. Adapun cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan 95 responden dengan menyebarkan kuesioner kepada anggota yang mengetahui mengenai tabungan *mudharabah*.

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji t variabel kualitas produk diperoleh  $t_{hitung} 3,034$  dengan tingkat signifikan 0,003.  $t_{tabel} 1,989$  Hasil tersebut menunjukkan signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 3,034 > t_{tabel} 1,989$ . Untuk kualitas pelayanan diperoleh  $t_{hitung} 6,908$  dengan tingkat signifikan 0,000 Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,989. Hasil tersebut menunjukkan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 6,908 > t_{tabel} 1,989$ . Serta pengujian hipotesis dengan uji F menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau serentak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menggunakan produk tabungan *mudharabah* dengan  $F_{hitung} (94,635) > nilai F_{tabel} (3,09)$  dan sig  $0,000 < 0,05$ .