

## ABSTRAK

**Firkiyah Nur Mufida**, 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Anggota KSPP. Syariah BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Pembimbing: Ah. Shibghatullah Mujaddidi, M.A

**kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Gadai Emas*

Lembaga keuangan di Indonesia sudah semakin banyak, baik di daerah kota maupun pelosok desa. Dari berbagai kebutuhan masyarakat, maka muncullah lembaga-lembaga keuangan baik yang berbentuk makro ataupun mikro untuk menjadi perantara pengelolaan keuangan masyarakat yang cukup efektif, seperti BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan. Supaya BMT tersebut mengalami pertumbuhan maka BMT NU harus mempunyai strategi agar anggota semakin puas terhadap eksistensi BMT NU. Salah satunya yaitu memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas produk. Dengan adanya kualitas pelayanan dan Kualitas produk maka dapat meningkatkan kepuasan anggota.

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif yaitu menggunakan analisis statistik dan angka-angka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota produk gadai emas di BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan yang berjumlah 1.237 orang. Sedangkan untuk penentuan sampel peneliti menggunakan rumus *lemeshow* sehingga diperoleh sampel yang berjumlah 97 anggota. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Data yang diperoleh merupakan data primer, yaitu jawaban responden dan kuesioner yang telah disebar. Penguji statistik dalam penelitian ini menggunakan uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas), dan uji hipotesis (koefisien determinasi, uji F, dan uji T).

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $4,437 > 1,985$  yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPP. Syariah BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasa. Untuk variabel kualitas produk diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $5,701 > 1,985$  yang kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPP. Syariah BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan. Sedangkan untuk hasil uji simultan diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $82,340 > 3,09$  yang berarti ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan anggota KSPP. Syariah BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.