

## ABSTRAK

Rohmatul Kamilah, 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung pada Produk Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis, Pembimbing: Taufikkurrahman, M.H.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Persepsi Bagi Hasil, Keputusan Menabung*

BMT merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang paling banyak jumlahnya dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Selain merupakan lembaga keuangan yang paling banyak jumlahnya, produk BMT juga paling banyak peminatnya terutama dalam produk Tabah. Salah satu cabang yang memiliki banyak peminat dalam produk Tabah adalah BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Produk Tabah merupakan tabungan yang dapat memudahkan nasabah dari segi pengambilan dan bagi hasilnya sebesar 40%. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Galis berupa jemput bola. Maka dari itu, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu *pertama*, apakah kualitas pelayanan dan persepsi bagi hasil secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menabung pada produk Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. *Kedua*, apakah kualitas pelayanan dan persepsi bagi hasil secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menabung pada produk Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Sehingga peneliti memiliki tujuan untuk membuktikan bahwa *pertama*, untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan persepsi bagi hasil secara simultan terhadap keputusan menabung pada produk Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. *Kedua*, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi bagi hasil secara parsial terhadap keputusan menabung pada produk Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif/korelasional yaitu penelitian yang ditujukan untuk mengetahui hubungan suatu variabel dengan variabel-variabel lain. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi finit, dan yang menjadi subjek penelitian adalah nasabah yang menabung dengan produk Tabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sample*. Pengambilan sampel ditentukan dengan rumus *slovin* dan jumlah responden yang diambil sebanyak 90 responden. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu berupa kuesioner atau angket. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda melalui program SPSS versi 24.

Hasil penelitian berdasarkan persamaan regresi linear berganda menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan dan persepsi bagi hasil secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung dengan nilai  $F_{hitung} 56,486 > F_{tabel} 3,10$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya kualitas pelayanan dan persepsi bagi hasil bersama-sama memiliki pengaruh terhadap nasabah mengambil sebuah keputusan. (2) Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 7,431 > t_{tabel} 1,984$ . Selain itu, persepsi bagi hasil secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 3,989 > t_{tabel} 1,984$ .