

ABSTRAK

Anisa Mardlatillah, 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Mudharabah Berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan Periode 2019-2021*, Skripsi, program studi perbankan syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam, pembimbing: Shalehoddin, Lc, M.M.

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

Lembaga keuangan di Indonesia saat ini sudah semakin banyak, baik di daerah kota ataupun di desa, baik lembaga bank dan non-bank. Dari berbagai kebutuhan masyarakat, maka banyak bermunculan lembaga-lembaga keuangan baik makro ataupun mikro untuk menjadi perantara dalam pengelolaan keuangan, seperti halnya KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Dalam meningkatkan kepuasan anggotanya yaitu salah satunya dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas produknya. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang semakin baik, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan anggota.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan analisis statistik dan angka-angka. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota tabunga mudharabah berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang berjumlah 384 anggota. Sedangkan dalam penentuan sampel, peneliti menggunakan rumus *slovin* sehingga diperoleh sampel yang berjumlah 79 anggota. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *Accidental sampling*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Data yang diperoleh merupakan data primer, yaitu jawaban responden dari kuesioner yang telah disebar. Pengujian statistik dalam penelitian ini menggunakan uji kalitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji mltikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi), dan uji hipotesis (koefisien determinasi, uji T dan uji F)

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan, dengan nilai $t_{hitung} 2,273 > t_{tabel} 1,994$ dengan taraf signifikansi $0,026 < 0,05$. Untuk variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan, dengan nilai $t_{hitung} 7,398 > t_{tabel} 1,994$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$.