

## ABSTRAK

**Dwi Helmia Putri, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Anggota Di BMT NU Cabang Galis Pamekasan. Pembimbing : Ira Hasti Priyadi, S.Pd., M.A**

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Customer Value, Kepuasan Anggota, BMT NU.*

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan yang dioperasikan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BMT berperan memberikan kontribusi pada gerak roda ekonomi kecil. Namun disisi lain ada salah satu anggota yang memberikan pernyataan bahwa dalam hal kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sebagian tidak setuju dengan adanya setoran awal. Hal itu dapat menimbulkan ketidak sesuaian antara harapan dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk dan menyebabkan manfaat yang dirasakan oleh anggota tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan *customer value* secara simultan terhadap kepuasan anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan (2) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan (3) menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan (4) menganalisis pengaruh *customer value* terhadap kepuasan anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data diperoleh melalui kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah 4.160 anggota dengan sampel 98 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: hasil tiga variabel X yaitu Kualitas Pelayanan, Kualitas produk dan Customer Value berpengaruh terhadap kepuasan anggota. hasil uji T pada kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai sig  $0,235 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $2.196 > 1,985$ ). Hasil uji T pada kualitas produk menunjukkan bahwa nilai sig  $0,010 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $(2,620 > 1,985)$ . Hasil uji T pada *customer value* menunjukkan bahwa nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $(5,804 > 1,985)$ .