

ABSTRAK

Mellynia Dewi Aprilia Nova, 2023, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Anggota Menabung Pada Produk Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis*, Skripsi, Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Dosen Pembimbing: Fahrurrozi, M.E.I

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Citra Perusahaan, Keputusan Menabung*

Lembaga keuangan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, salah satunya yaitu lembaga keuangan mikro syariah. Semakin banyak jumlah lembaga keuangan, tentunya akan menyebabkan meningkatnya persaingan di industri keuangan maka diperlukan strategi untuk menarik perhatian masyarakat. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis sangat memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra perusahaan untuk menghadapi persaingan yang ada. Berdasarkan hal tersebut, maka terdapat 3 permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini, yaitu pertama, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Kedua, bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Ketiga, bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Keempat, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra perusahaan terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis yang menabung pada produk tabungan Tabah. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling*.

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar 6,934, variabel kualitas produk diperoleh t_{hitung} sebesar 3,118, dan citra perusahaan diperoleh t_{hitung} sebesar 5,333. Dari hasil uji parsial 3 variabel diatas menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang artinya kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra perusahaan berpengaruh terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Sedangkan untuk hasil uji simultan diperoleh F_{hitung} sebesar $51,472 > F_{tabel}$ 2,60 yang artinya kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Jika dilihat dari hasil uji determinasi (R^2), besarnya kontribusi variabel dependen pada penelitian ini yakni sebesar 61,7%.