

ABSTRAK

Nurul jannah, 2023, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan Mudharabah (Tabah) Di KSPPS BMT NU Cabang Camplong Kabupaten Sampang*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura), Dosen Pembimbing: Umarul Faruq, M.E.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Keputusan Mnenabung.*

Dunia perbankan mengalami perkembangan yang begitu pesat khususnya lembaga keuangan syariah. Dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antar lembaga keuangan syariah, maka lembaga keuangan syariah seperti halnya KSPPS BMT NU Cabang Camplong Kabupaten Sampang harus bisa menyiapkan strategi pemasaran yang baik dan tepat sasaran. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh KSPPS BMT NU Cabang Camplong adalah dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas produk. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik seharusnya dapat menarik keputusan nasabah untuk menabung. Maka dari itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan menabung nasabah pada produk Tabungan Mudharabah (tabah) di KSPPS BMT NU Cabang Camplong Kabupaten Sampang.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan analisis statistik dan angka-angka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada produk Tabungan Mudharabah (tabah) di KSPPS BMT NU Cabang Camplong Kabupaten Sampang sebanyak 3555 nasabah. Sedangkan untuk penentuan sampel, peneliti menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel yang berjumlah 98 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *Accidental sampling*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah pada produk Tabungan Mudharabah (tabah) di KSPPS BMT NU Cabang Camplong, dengan nilai $t_{hitung} 4,941 > t_{tabel} 1,665$ dan nilai $sig 0,000 < 0,05$. 2) Variabel kualitas produk (X2) berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah pada produk Tabungan Mudharabah (tabah) di KSPPS BMT NU Cabang Camplong, dengan nilai $t_{hitung} 4,458 > t_{tabel} 1,665$ dan nilai $sig 0,000 < 0,05$. 3) secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah pada produk Tabungan Mudharabah (tabah) di KSPPS BMT NU Cabang Camplong, dengan nilai $F_{hitung} 43,635 > F_{tabel} 3,09$ dan nilai $sig 0,000 < 0,05$. Sedangkan nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,479 atau 47,9%. Hal ini berarti sebesar 47,9% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 47,9% keputusan menabung nasabah dijelaskan oleh variabel independen kualitas pelayanan dan kualitas produk