

ABSTRAK

Lusty Aprilia Adelin Sampel, 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Personal Selling Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Produk Simpanan Suka Rela (SISUKA) Di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Wasilatur Rohmaniyah M,A.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Personal Selling, Keputusan Anggota*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh Kualitas Layanan dan *Personal Selling* berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih produk. Kualitas layanan merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pelanggannya. Kualitas layanan adalah upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan ketepatan informasi untuk mengimbangi harapan pelanggan. *Personal selling* sebagai interaksi antar individu, saling bertatap muka yang ditunjukkan untuk menghasilkan, menciptakan, memperbaiki, menguasai atau mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain. Keputusan dalam memilih produk sangat dipengaruhi oleh apa yang diperoleh calon pelanggan baik dalam bentuk *personal selling* yang diberikan maupun kualitas layanan yang diharapkan. Dalam memilih produk pastinya calon nasabah mempunyai penilaian terlebih dahulu terhadap beberapa produk yang di tawarkan, dan setelah menyesuaikan dengan kebutuhannya barulah calon pelanggan akan memutuskan dan menyakinkan pilihannya. Pengharapan calon pelanggan ini pastinya dibentuk berdasarkan pengalamannya sendiri, baik dari *personal selling* dan kualitas layanannya yang di berikan oleh Pihak Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Nuri Jatim Pamekasan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan menggunakan analisis linier berganda. Adapun cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan insidental sampling. Dan juga penelitian ini menggunakan 98 responden dengan menyebarkan kuesioner/angket kepada para anggota produk simpanan suka rela (SISUKA).

Hasil penelitian menunjukkan berpengaruh dikarenakan pada hasil variabel Kualitas Layanan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $4,137 > t_{tabel}$ 1,985 dan nilai signifikan $0,000 < 0,005$. Untuk variabel *Personal Selling* Hasil dari uji tersebut menunjukkan bahwa nilainya nilai t_{hitung} 3,600 > t_{tabel} 1,985 dan nilai signifikan $0,000 < 0,005$. Dan pada pengujian hipotesis dengan uji F nilai F_{hitung} sebesar 3,09 berarti nilai F_{hitung} 19,139 > 3,09 dan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,005$ yang berarti ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kualitas Layanan dan *Personal Selling* Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Produk Simpanan Suka Rela (SISUKA) Di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding Pamekasan.