

ABSTRAK

Achmad Syafi'e Aditya B.A, 2024, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota pada Produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Fatati Nuryana, M.Si.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Anggota.*

Persaingan antar badan usaha di dalam dunia usaha begitu sengit dan ketat. Banyak badan usaha dalam membangunnya memerlukan modal yang tidak sedikit untuk menjadikannya usaha tersebut tetap bertahan. Terutama di sektor jasa yang begitu sengit persaingan antar perusahaan di sektor jasa khususnya pada lembaga keuangan syariah seperti halnya KSPPS Nuri Jatim harus bisa menyiapkan strategi pemasaran yang baik. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh KSPPS Nuri Jatim adalah dengan memperhatikan kualitas layanan dan kualitas produk. Dengan adanya kualitas layanan dan kualitas produk yang baik diharapkan bisa memberi kepuasan anggota.

Berdasarkan hal tersebut, maka ada tiga permasalahan yang menjadi kajian dalam penelitian ini, yaitu: pertama, bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA KSPPS NURI JATIM Cabang Pamekasan Kota. Kedua, bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA KSPPS NURI JATIM Cabang Pamekasan Kota. Ketiga, bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA KSPPS NURI JATIM cabang Pamekasan Kota.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan analisis statistik dan angka-angka. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota yang menggunakan produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota yang berjumlah 1.532 Anggota. Sedangkan untuk penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus *slovin* sehingga diperoleh sampel yang berjumlah 100 anggota. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *Sampling Insidental*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,883 lebih besar dari t_{tabel} ($2,883 > 1,984$), dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$; (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai t_{hitung} sebesar 7,753 lebih besar dari t_{tabel} ($7,753 > 1,984$), dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; (3) Kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan nilai F_{hitung} 97,772 lebih besar dari F_{tabel} ($97,772 > 3,09$), dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.