

ABSTRAK

Suhairiyah, 2024 “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Anggota Menggunakan Produk Gadai Syariah Di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pamekasan, Pembimbing: Dr. H. Nashar, MM., M.Si .

Kata Kunci : Kualitas Layanan , Pengetahuan Produk , Keputusan Anggota

Persaingan dalam dunia bisnis di era globalisasi ini mengalami persaingan yang cukup ketat, terutama dalam bidang jasa salah satunya dalam bidang jasa keuangan. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat sangat dibutuhkan manajemen yang handal dan mampu mengantisipasi pada setiap persaingan yang dapat menjalankan perusahaan secara efektif dan efisiensi. salah satu tujuan dari keberlangsungan dan kesuksesan suatu bank khususnya di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan untuk menentukan keputusan anggota khusus produk gadai emas syariah (GES) sangat bergantung pada kualitas layanan dan pengetahuan produk yang diberikan.

Tujuan pokok dalam penelitian ini yaitu: *pertama*, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan anggota di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan. *Kedua*, untuk mengetahui pengetahuan produk terhadap keputusan anggota di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik analisis regresi linear berganda, dan bantuan alat analisis SPSS versi 17. Jenis data yakni data primer. Respondennya 89 anggota di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu, kuesioner (angket) pembuktian hipotesis menggunakan uji asumsi klasik, uji f, uji t, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian analisis regresi linear berganda menyatakan bahwa kualitas layanan dan pengetahuan produk berpengaruh terhadap keputusan anggota. Hasil analisis uji t diketahui $t_{tabel} 2,370$ telah menunjukkan bahwa nilai variabel kualitas layanan (2,058) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,1$ dan pengetahuan produk (3,148) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,1$ dalam artian variabel kualitas layanan dan pengetahuan produk secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan anggota. Hasil uji f memperoleh f_{hitung} sebesar $26,715 > f_{tabel} 3,10$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,1$ menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan pengetahuan produk secara simultan berpengaruh yang signifikan terhadap keputusan anggota. Hasil koefisien determinasi dalam variabel independen menjelaskan variabel dependen sebesar 36,9%, sedangkan sisanya ($100\% - 36,9\% = 63,1\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.