

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Produk, Biaya Administrasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Penabung di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Mal Wa Tamwil* PETA Trenggalek” ini ditulis oleh Dwi Nur Ana dengan nomor induk mahasiswa (NIM) 17401153199 jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam (FEBI), IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh bisnis perbankan yang semakin berkembang pesat, karena itu lembaga keuangan syariah bank maupun non bank berlomba-lomba memaksimalkan daya saing. Dengan cara menciptakan kepuasan kepada pengguna jasa lembaga keuangan tersebut. KSPPS BMT PETA merupakan salah satu diantara beberapa lembaga keuangan syariah non bank yang ada di kabupaten Trenggalek. Dimana lembaga ini senantiasa berusaha mengedepankan kepuasan nasabah, sehingga masyarakat tidak ragu lagi mempercayakan kebutuhan finansialnya kepada lembaga keuangan syariah KSPPS BMT PETA Trenggalek.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: (1) apakah ada pengaruh signifikan antara produk yang diberikan oleh KSPPS BMT PETA Trenggalek terhadap kepuasan nasabah penabung?, (2) apakah ada pengaruh signifikan antara biaya administrasi yang diberikan oleh KSPPS BMT PETA Trenggalek terhadap kepuasan nasabah penabung?, (3) apakah ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT PETA Trenggalek terhadap kepuasan nasabah penabung?, (4) apakah ada pengaruh simultan antara produk, biaya administrasi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT PETA Trenggalek terhadap kepuasan nasabah penabung?.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pendekatan yang digunakan yaitu analisis asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 91 responden. Adapun analisis yang digunakan yakni regresi linier berganda, uji hipotesis menggunakan uji parsial (uji T), uji simultan (uji F) dengan taraf signifikansi 5%.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa (1) Ada pengaruh variabel produk secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung di KSPPS BMT PETA Trenggalek. (2) Tidak ada pengaruh variabel biaya administrasi artinya biaya administrasi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung di KSPPS BMT PETA Trenggalek. (3) Ada pengaruh variabel kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung di KSPPS BMT PETA Trenggalek. (4) Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel produk, biaya administrasi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung pada KSPPS BMT PETA.

Kata Kunci: Produk, Biaya administrasi, Kualitas Pelayanan, dan kepuasan nasabah penabung

## **ABSTRACT**

Thesis entitled "The Influence of Products, Administration Costs, and Service Quality on Customer Satisfaction of Savers in the map Baitul Mal Wa Tamwil Sharia Savings and Loans Cooperative PETA of Trenggalek" written by Dwi Nur Ana with student number (NIM) 17401153199 Islamic banking department and Business faculty (FEBI), IAIN Tulungagung with Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.

This research is motivated by a rapidly expanding banking business, therefore bank and non-bank Islamic financial institutions are competing to maximize competitiveness. By creating satisfaction to service users of these financial institutions. KSPPS BMT PETA is one of the non-bank Islamic financial institutions in Trenggalek district. Where this institution always strives to prioritize customer satisfaction, so that the public does not hesitate to entrust their financial needs to the sharia financial institution KSPPS BMT PETA Trenggalek.

The formulation of the research problem in this study are: (1) Is there a significant influence between the products given by KSPPS BMT PETA Trenggalek to saver satisfaction ?, (2) Is there a significant difference between the administrative costs provided by KSPPS BMT PETA Trenggalek to saver satisfaction?, (3) Is there a significant difference between the quality of services provided by KSPPS BMT PETA Trenggalek to saver satisfaction ?, (4) Is there a simultaneous influence between products, administrative costs and service quality provided by KSPPS BMT PETA Trenggalek to server satisfaction?

The type of this research is quantitative research. The approach used is associative analysis. Data collection technique used was questionnaire. While the sampling technique used is random sampling. The number of samples used in this study were 91 respondents. While the analysis used is multiple linear regression, while the hypothesis test uses a partial test (T test), simultaneous test (F test) with a significance level of 5%.

Testing the hypothesis using the t test shows that (1) There is a positive and significant effect of product variables on the satisfaction of saver customers in KSPPS BMT PETA Trenggalek. (2) There is no influence on the variable administration costs which means that administrative costs have no significant negative effect on the satisfaction of saver customers in KSPPS BMT PETA Trenggalek. (3) There is a positive and significant influence on service quality variables on satisfaction of saver customers in KSPPS BMT PETA Trenggalek. (4) Then through the F test it can be seen that product variables, administrative costs, and service quality together have a positive and significant effect on the satisfaction of saver customers in KSPPS BMT PETA.

**Keywords:** Products, Administrative Costs, Service Quality, and saver satisfaction.