

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, dan Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah di Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan Ngemplak Tulungagung” ini ditulis oleh M Novario Rizal S, dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17401153017, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya memilih pembiayaan murabahah di BMT, yang dapat dipengaruhi adanya kualitas produk, loyalitas pelanggan, dan perilaku konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk (1) menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung (2) menguji pengaruh loyalitas pelanggan terhadap kepuasan nasabah BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung (3) menguji pengaruh perilaku konsumen terhadap kepuasan nasabah BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung (4) menguji pengaruh kualitas produk, loyalitas pelanggan, dan perilaku konsumen terhadap kepuasan nasabah BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik sampel *probability sampling*. Dengan teknik yang digunakan teknik *simple random sampel* yaitu dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata populasi itu. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, metode kuisisioner (angket), dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan uji instrumen data dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian dengan bantuan SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t secara parsial (1) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung, (2) Loyalitas Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung, (3) Perilaku Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung. Sedangkan dari pengujian secara simultan uji F diketahui Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, dan Perilaku Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Perilaku Konsumen, dan Kepuasan Nasabah.

## **ABSTRACT**

*The thesis entitled "The Influence of Product Quality, Customer Loyalty, and Consumer Behavior about Customer Satisfaction to Choosing the Financing of Murabahah in the Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan Ngemplak Tulungagung" written by M. Novario Rizal S., with student registration number (NIM) 17401153017, Islamic Banking Department, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Tulungagung with lecturer Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M..*

*The research in this paper is motivated by the importance of choosing murabahah financing at BMT, which can be affected by product quality, customer loyalty, and consumer behavior. This study aims to (1) testing the influence of product quality about customer satisfaction BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung (2) testing the influence of customer loyalty about customer satisfaction BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung (3) testing the influence of consumer behavior about customer satisfaction BMT Hero Ngemplak Tulungagung (4) testing the influence product quality, customer loyalty, and consumer behavior about customer satisfaction BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung.*

*This study uses a quantitative approach with the type of associative research. In taking sample this research using probability sampling technique. With the technique used simple random sampling technique that is said to be simple because of random sampling without regard to the population strata. The sources of data in this research is used primary data. The measurement was Likert scale. Data collection is carried out by observation, questionnaire method, and documentation. This study uses a data instrument test with validity and reliability tests, classic assumption tests, and multiple linear regression tests to prove the research hypothesis with the help of SPSS version 23.*

*The results showed that the t-test partially (1) Product Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung, (2) Customer Loyalty has a positive and significant effect on customer satisfaction BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung, (3) Consumer Behavior positive and significant to the satisfaction of customers of BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung. While from the simultaneously testing of F tests it is known that Product Quality, Customer Loyalty, and Consumer Behavior have a positive and significant effect on the satisfaction of customers of BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung.*

*Keywords: Product Quality, Customer Loyalty, Consumer Behavior, and Customer Satisfaction*