

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Keunggulan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung” ini ditulis oleh Dheana Nuckitasari, NIM. 17401153393, pembimbing Dr. H. Dede Nurrohman M.Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh seiring perkembangan zaman semakin banyak pula lembaga yang bergerak di bidang keuangan akan tetapi banyak faktor yang mempengaruhi nasabah untuk lebih memilih produk pembiayaan di suatu lembaga keuangan, yaitu dari segi referensi, teman atau kenalan, dari pihak keluarga, beban administrasi, beban angsuran, beban riba, variabel transaksi di lembaga, dan variabel tingkat bagi hasil yang tidak membebankan, serta pelayanan yang ramah dan cepat. Dari faktor variabel produk, yaitu dengan mencari tahu semua hal yang berhubungan dengan produk, misalnya karena produk bermanfaat, produk bervariasi, produk sesuai harapan, dan tingkat margin yang tidak terlalu memberatkan. Faktor pelayanan yaitu dari segi dekorasi kantor, penampilan dari karyawan, pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, serta persyaratan yang mudah. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti apakah dari faktor variabel keunggulan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan suatu nasabah untuk melakukan pembiayaan di suatu lembaga keuangan.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Menguji pengaruh keunggulan produk terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung. (2) Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung. (3) Menguji pengaruh antara keunggulan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan yang berada di kantor BMT Pahlawan Tulungagung. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *non probability sampling*. Metodologi yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji analisis regresi linier berganda, uji t secara parsial, uji f secara simultan dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung dengan ditunjukkan nilai uji t secara parsial. (2) variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung dengan ditunjukkan nilai uji t secara parsial. (3) Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keunggulan produk dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung nilai uji f secara simultan.

Kata Kunci : Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Product Excellence and Service Quality Against the Decision to Become a Financing Customer in BMT Pahlawan Tulungagung " was written by Dheana Nuckitasari, NIM. 17401153393, supervisor Dr. H. Dede Nurrohman M.Ag.

This research is motivated by the development of the times as well as more and more institutions engaged in the financial sector, but many factors influence customers to prefer financing products in a financial institution, namely in terms of references, friends or acquaintances, from the family, administrative burden, installment expenses, usury expenses, transaction variables at the institution, and variable profit sharing rates that do not charge, as well as friendly and fast service. From the product variable factors, namely by finding out all things related to the product, for example because the product is useful, the product is varied, the product is as expected, and the margin level is not too burdensome. Service factors are in terms of office decoration, the appearance of employees, fast, appropriate, and friendly service, as well as easy requirements. Therefore, researchers are interested in examining whether the variable factors of product superiority and service quality have a positive and significant effect on a customer's decision to finance a financial institution.

The objectives of this study are (1) To examine the effect of product excellence on the decision to become a financing customer at BMT Pahlawan Tulungagung. (2) Test the effect of service quality on the decision to become a financing customer at BMT Pahlawan Tulungagung. (3) Test the influence of product excellence and service quality on the decision to become a financing customer at BMT Pahlawan Tulungagung.

This research is a research using a quantitative approach. The population in this study is the financing customers who are in the Pahlawan Tulungagung BMT office. The method used in sampling is non probability sampling. The methodology used is validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, multiple linear regression analysis test, partial t test, simultaneous f test and test the coefficient of determination.

The results showed that (1) the product excellence variable had a positive and significant effect on the decision to become a financing customer at BMT Pahlawan Tulungagung by showing the partial t-test value. (2) the service quality variable also has a positive and significant effect on the decision to become a financing customer at BMT Pahlawan Tulungagung by showing a partial t-test value. (3) The results of the study indicate that the product excellence and service quality variables together have a positive and significant effect on the decision to become a financing customer at BMT Pahlawan Tulungagung simultaneously the f test value.

Keywords: Product Excellence, Service Quality, Decision to Become a Financing Customer