

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kebutuhan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung” ini ditulis oleh Niken Agustina, NIM. 17401163244, pembimbing Nurul Fitri Ismayanti, S.E., M.E.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketatnya persaingan di suatu lembaga keuangan syariah khususnya BMT. BMT harus menghadapi persaingan tersebut yang salah satunya dengan mengutamakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sendiri memberikan banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dan kunci utama untuk mempertahankan eksistensi BMT tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. 2) Apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera dan BMT Pahlawan Tulungagung. 3) Apakah ada pengaruh yang signifikan kebutuhan nasabah terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera dan BMT Pahlawan Tulungagung. 4) Apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kebutuhan nasabah secara simultan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan *simple random sampling*. Data kuisioner dianalisis dengan uji regresi linier berganda dengan memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, serta uji kefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. 2) Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. 3) Secara parsial kebutuhan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. 4) Secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kebutuhan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

**Kata Kunci:** *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kebutuhan Nasabah, Kepuasan Nasabah*

## ABSTRACT

Thesis with the title "Product Quality, Service Quality, and Customer Needs on the Customer Satisfaction of Murabahah Financing Members in KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung" was written by Niken Agustina, NIM. 17401163244, supervisor Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I.

This research is motivated by the intense competition in Islamis financial institutions, especially BMT. BMT has to face this competition, one of which is to prioritize customer satisfaction and it self procides many benefit received by the company. This means tha customer satisfaction is the key to maintaining the existence of the BMT.

Formulation of the problem in this study: 1) Does product quality have a significant effect to customer satisfaction saving at KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung. 2) Does service quality have a significant effect to customer satisfaction saving at KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung. 3) Does customer needs have a significant effect to customer satisfaction saving at KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung. 4) Does product quality, service quality, and customer need simultaneously influence customer satisfaction save at KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung.

This research uses a quantitative approach to the type of associative research and with sampling techniques using *simple random sampling*. The questionnaire data were analyzed with multiple linier regression test by meeting the validity test, reliability test, classic assumption test, hypotesis test, and the coefficient of determination test.

The results of this study indicate that: 1) The parcially product quality variables have a positive and significant effect on saving customer satisfaction at at KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung, 2) The parcially service quality variables have a positive and significant effect on saving customer satisfaction at KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung, 3) The parcially customer needs variables have a positive and significant effect on saving customer satisfaction at KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung, 4) simulltanly, product quality, service quality, and customer needs have a positive and significant effect on saving customer satisfaction at KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung.

**Keywords:** *product quality, service quality, customer needs, customer satisfaction*