

## **ABSTRAK**

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung”. Izza Nurul Fitria, 2823133076, 2017. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah (PS), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. Pembimbing Dr. Nur Aini Latifah, SE.,MM.

Lembaga keuangan syariah pada akhir-akhir ini tergolong cepat. Selain itu terbukti dengan merabahnya lembaga keuangan syariah termasuk Baitul Maal Wat Tamwil yang bisa di sebut BMT. Di BMT Dinar Amanu kepuasan nasabah penabung maupun pembiayaan semakin tahun mengalami kenaikan.

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang dibuat maka tujuan penelitian adalah : 1). Untuk menguji tentang seberapa besar pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Dinar amanu. 2). Untuk menguji tentang seberapa besar pengaruh antara fasilitas produk terhadap kepuasan nasabah di BMT Dinar amanu. 3). Untuk menguji apakah kualitas layanan dan fasilitas produk bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Dinar amanu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh dari dua variable independen terhadap satu variable dependen dalam pengaruh kualitas layanan dan fasilitas produk lembaga keuangan sehingga nasabah menjadi puas atas layanan dan produk yang diberikan oleh lembaga keuangan atau BMT Dinar Amanu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan tidak signifikan menurut statistic terhadap kepuasan nasabah pada BMT Dinar Amanu

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas produk berpengaruh signifikan dan positif menurut statistik terhadap kepuasan nasabah pada BMT Dinar Amanu.

Kualitas pelayanan yang diberikan BMT Dinar Amanu pada nasabah masuk dalam kategori sangat baik nasabah merasakan kualitas pelayanan yang sangat baik. Demikian juga kepuasan nasabah di BMT Dinar Amanu memperoleh pelayanan dengan sangat baik, serta fasilitas produk yang ada di BMT cukup baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menabung maupun pembiayaan

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Fasilitas Produk, Kepuasan Nasabah**

## **ABSTRACT**

*Thesis entitled "Quality of Service And Product Facility To Customer Satisfaction at Baitul Maal wat Tamwil Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung". Izza Nurul Fitria, 2823133076, 2017. Thesis of Islamic Banking Studies Program (PS), Faculty of Economics and Islamic Business (FEBI) Tulungagung State Islamic Institute (IAIN). Advisor. Nur Aini Latifah, SE., MM.*

*Islamic financial institutions in recent times are relatively fast. In addition proven by merabahnya sharia financial institutions including Baitul Maal Wat Tamwil which can be called BMT. In BMT Dinar Amanu, saver and saver customers' satisfaction increased over the years.*

*In accordance with the background and the formulation of the problem made then the purpose of the study are: 1). To test about how much influence between service quality to customer satisfaction in BMT Dinar amanu. 2) .To test about how much influence between facility of product to customer satisfaction in BMT Dinar amanu. 3). To test whether the quality of service and product facilities together have the same effect on customer satisfaction on BMT Dinar amanu.*

*This study uses a quantitative approach that is to determine the influence of two independent variables to one dependent variable in the service quality of service products and facilities of financial institutions so that customers become satisfied with the services and products provided by financial institutions or BMT Dinar Amanu.*

*The results of this study indicate that the quality of service influence positively and not significantly according to statistics on customer satisfaction on BMT Dinar Amanu*

*The results of this study indicate that the product facilities have a significant and statistically significant effect on customer satisfaction on BMT Dinar Amanu.*

*The quality of service provided by BMT Dinar Amanu to customers is included in the category of excellent customers feel the quality of service is very good. Likewise customer satisfaction in BMT Dinar Amanu obtain excellent service, as well as existing product facilities in BMT is good enough so as to increase customer satisfaction in saving and financing*

*Quality of service has a positive and significant impact on customer satisfaction BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.*

*Keywords: Service Quality, Product Facility, Customer Satisfaction*