

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Harapan Umat Tulungagung” ini ditulis oleh Nadzir Rotussalmah, 1741143247, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Muhamad Aswad, M.A.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan antar lembaga keuangan syariah yang menjadikan bisnis BMT mencari cara untuk membedakan diri terhadap pesaingnya. Berbagai upaya telah dilakukan oleh BMT dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya dan tujuan BMT memberikan rasa puas pada setiap nasabah. Kepuasan nasabah dapat diukur dari kualitas produk yang ditawarkan, kinerja BMT dalam melayani nasabah dengan baik dan profesional serta dalam digunakannya pemasaran yang tepat kepada calon nasabah.

Rumusan Masalah dari penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? (3) Apakah pemasaran berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? (4) Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan pemasaran secara simultan berpengaruh terhadap terhadapkepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung?. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan pemasaran terhadap kepuasan nasabah koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah BMT Harapan Umat Tulungagung

Dalam penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diisi nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung yang menjadi sampel penelitian. Metode analisis dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas data, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t variabel kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dengan nilai signifikan t sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dengan signifikan t sebesar $0,006 < 0,05$. Hasil uji t variabel pemasaran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dengan signifikan t sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan dari hasil pengujian secara simultan uji F diketahui bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayan dan pemasaran secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung. Dimana diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 30,326 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikan 0,05.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Pemasaran, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Thesis with the title by " The Effect of Product Quality, Service Quality and Marketing on Customer Satisfaction Sharia Financing and loan cooperatives Baitul Maal Watamwil Harapan Umat Tulungagung" was written by Nadzir Rotussalmah, 1741143247, Islamic Faculty of Economics and Business, Department of Islamic Banking, Islamic Institute Tulungagung supervisor by Muhamad Aswad, M.A

The research in this thesis is motivated by the increasing competition between sharia financial institutions that make business BMT looking for ways to differentiate themselves against competitors. Various efforts have been made by BMT in meeting the needs of its customers and BMT goals provide satisfaction to every customer. Customer satisfaction can be measured from the quality of products offered, BMT performance in serving customers well and professionally and in the use of appropriate marketing to prospective customers.

The problem formulation of this study is (1) Is product quality impact on customer satisfaction KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? (2) Is quality of service impact on customer satisfaction KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? (3) Is marketing impact on customer satisfaction KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? (4) Is the quality of product, service of quality and marketing simultaneously affect on customer satisfaction KSPPS BMT Harum Tulungagung ?. As for the purpose of this study was to The Effect of Product Quality, Service Quality and Marketing on Customer Satisfaction Sharia Financing and loan cooperatives Baitul Maal Watamwil Harapan Umat Tulungagung.

In this study using primary data as source data obtained from questionnaires customer KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung as sample. The method of analysis in this research is to test the validity and reliability, normality test, the classical assumption, simple linear regression, and test hypotheses.

The results showed that t test variable product quality positively and significantly affect customer satisfaction KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung with significant value t of $0.000 < 0.05$. For t test result of service quality variable have positive and significant effect to customer satisfaction KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung with significant t equal to $0,006 < 0,05$. For t test of marketing variables positively and significantly affect customer satisfaction KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung with significant t of $0.000 < 0,05$. While from result of simultaneous test of F test known that variable of product quality, waiter quality and marketing together have significant effect to customer satisfaction BMT Harapan Umat Tulungagung. Where the value obtained Fcount of 30.326 with a significance level of 0.000 compared with a significant level of 0.05.

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