

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan” ini ditulis oleh Eka Yuliningsih, NIM. 2823133048, pembimbing Syafrudin Arif M.M., M.S.I

Kepuasan anggota menjadi salah satu prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin kuat antara lembaga keuangan syariah baik mikro ataupun makro. Hal utama yang dapat dilakukan sebuah lembaga keuangan syariah mikro seperti BTM dalam mencapai kepuasan anggota yang bagus adalah dengan meningkatkan diferensiasi produk dan kinerja karyawan yang telah dimiliki. BTM harus terus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan anggota. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan diferensiasi produk dan kinerja karyawan dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan anggota.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini (1) Apakah diferensiasi produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah kantor Pelayanan Rejotangan? (2) Apakah kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan? (3) Apakah diferensiasi produk dan kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang diambil yaitu anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan sebanyak 83 anggota. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan metode angket, observasi dan dokumentasi. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel diferensiasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota sedangkan kinerja karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Kemudian melalui uji f dapat diketahui bahwa variabel diferensiasi produk dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Kata kunci: Diferensiasi Produk, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Anggota.

## **ABSTRACT**

*The thesis by the title “The influence of differentiation produk and the work of employee on customer satisfaction at KSPPS BTM Surya Madinah at Rejotangan service office” written by Eka Yuliningsih, NIM. 2823133048, bay the supervisor Mr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.*

*The member’s satisfaction to be ono of main priority in thir research because of the strong level of competition between syariah (sharia ) financial institution, wherther micro or macro. The main thing that can be done by a micro syariah financial’s institution like BTM in achieving good member’s satisfaction is by improving the diferentation product and the work of employee that has been owned. BTM must be continoe to give attention toward a things that relate by member’s satisfaction. Therefore this research discuss the problem about product diferentation and the work of employee with the purpose of knowing of member’s satisfactions.*

*The research problem in this research was (1) Is the product diferentation influence significantly toward member’s satistaction at KSPPS BTM Surya Madinah at Rejotangan service office? (2) Ia the work of employee influence significantly toward member’s satisfaction at KSPPS BTM Surya Madinah at Rejotangan service office? (3) Are the produk diferentation product and the work of employee influence significantly toward member’s satistaction at KSPPS BTM Surya Madinah at Rejotangan service office?*

*The method that used in this research in quanti tative approach and the kind of research that used in this research is associative research. The samples that choosens are member’s of BTM Surya Madinah at Rejotangan service office as many as 83 member’s. The method of data collection is used a question are method. The hypo thesis fasting used resting indicate that diferentation product variable give positive influence and significant toward member’s satistaction while the work of employee give negative influence and significant toward member’s satistaction. Are then by using f testing ean know that variable of product diferentation and the work of employee together can give the influence significantly toward member’s satisfaction.*

*Keywords: Diferentation Product, Employee Performance and Member’s Satisfacrion.*