

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan dengan tujuannya agar mengetahui pengaruhnya dari kualitas produk serta kualitas pelayanannya pada kepuasan nasabahnya di BMT Mitra Khazanah Palembang. Adapun jenis penelitian yang dipakai yakni penelitian kuantitatif yang berpegang pada metode deskriptif kuantitatif serta menerapkan analisis data yang berupa skala likert, analisis regresi dan uji hipotesis guna mendapatkan hasil akhir dari penelitian.

Penelitian yang dilaksanakan memakai data primer melalui cara memberikan lembar kuesioner untuk nasabah BMT Mitra Khazanah Palembang yang berjumlah 30 responden dengan teknik *probability random sampling* memakai *simple random sampling* yakni pengambilan respondennya dengan random.

Pada penelitian ini memberikan hasil yakni kualitas produk serta kualitas pelayanan mempunyai pengaruh pada kepuasan nasabahnya pada BMT Mitra Khazanah Palembang, baik diuji secara terpisah serta bersama-sama. Di mana secara simultan diperoleh *sig. F* (Statistic) yakni 0.000 kurang dari *sig. 0,05* serta nilai *F* statistiknya melebihi *F* tabel yakni $28.505 > 2.96$. Dengan demikian kualitas produk serta kualitas pelayanannya dengan simultan/bersamaan memberikan pengaruh pada kepuasan nasabahnya dalam BMT Mitra Khazanah Palembang.

Kata kunci: kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, kualitas produk