

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Asyafi'iyah Berkah Nasional Tugumulyo

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT Asyafi'iyah Berkah Nasional Tugumulyo.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1873 nasabah di BMT Asyafi'iyah Berkah Nasional Tugumulyo. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 95 nasabah yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian validitas, reabilitas, pengujian asumsi klasik, dan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis statistik IBM SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Antara kualitas produk dan kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Asyafi'iyah Berkah Nasional adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of BMT Asyafi'iyah National Berkah Tugumulyo

The purpose of this study was to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction of BMT Asyafi'iyah Berkah National Tugumulyo.

This study uses primary data with a quantitative approach. The population in this study amounted to 1873 customers at BMT Asyafi'iyah Berkah National Tugumulyo. Sampling in this study used the Slovin formula, in order to obtain 95 customers who were used as samples in this study. The analytical method used in this research is validity, reliability, classic assumption testing, and hypothesis testing using IBM SPSS 26 statistical analysis.

The results of this study indicate that product quality has no effect on customer satisfaction, while service quality has a significant effect on customer satisfaction, product quality and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. Between product quality and service quality, the most dominant influence on customer satisfaction of BMT Asyafi'iyah Berkah Nasional is service quality.

Keywords: Customer Satisfaction, Product Quality, Service Quality