

ABSTRAK

Pramitha Silvia Dewi, 2020510098, Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk dan Bagi Hasil Produk Simpanan Amanah terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus

Kepuasan nasabah memberikan dampak yang positif terhadap keberlangsungan KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus, terlebih dalam hal eksistensi produk simpanan amanah baik itu jangka pendek maupun jangka panjang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan, kualitas produk dan bagi hasil simpanan amanah terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dengan data primer yang digunakan untuk melakukan penelitian. Sampel pada penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* yaitu nasabah simpanan amanah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus sebanyak 95 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode angket yang berisi pernyataan dengan jawaban yang sudah ditentukan oleh peneliti yaitu skala likert.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Variabel kepercayaan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,577 < 1,986$) dan signifikansi $0,566 > 0,05$. Variabel kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,398 > 1,986$) dan signifikansi $0,019 < 0,05$. Variabel bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,612 > 1,986$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Produk, Bagi Hasil, Kepuasan Nasabah