

ABSTRAK

Siti Warni 2020510119, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Simpanan Sukarela Lancar (SIRELA) di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar

Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah nasabah SIRELA KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan memanfaatkan rumus *lemeshow* karena populasi yang terdapat pada penelitian ini tidak dipahami. Menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan tertentu. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Dalam penganalisan data menggunakan uji regresi linier berganda, uji koefisiensi determinan, dan uji T.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan SPSS diperoleh kesimpulan: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil uji T hitung sebesar 2,207 dan T tabel yang dihasilkan sebesar 1,985, Sehingga dapat dikatakan hasil uji T hitung lebih besar dari nilai tabel ($2,207 > 1,985$). (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dengan hasil T hitung 3,919 dengan T tabel 1,985 ($3,919 > 1,985$). (3) Terdapat pengaruh tidak signifikan pada nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah dengan T hitung 1,387 dengan T tabel yang dihasilkan 1,985. Sehingga dalam penelitian ini menghasilkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar, namun bagi hasil tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sirela. Rekomendasi untuk penelitian ini diharapkan nantinya pihak KSPPS lebih memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan nasabah agar dapat merancang strategi dengan menciptakan kepuasan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah, pada dasarnya kualitas baik dari pelayanan ataupun produk berkaitan erat, dimana kualitas bertujuan mendorong seseorang memberikan suatu ikatan kuat terhadap lembaga.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nisbah Bagi Hasil