

ABSTRAK

Lina Lailil Mukarromah (1620210221) Skripsi dengan judul **Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus.**

Program Strata satu (S.1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Syariah dan Ekonomi, IAIN Kudus 2020.

Tujuan Penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh atribut produk terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus (2) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus (3) Untuk menguji pengaruh nilai Islam terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan sampel sebanyak 91 nasabah. Menggunakan metode analisis regresi berganda dengan bantuan olah data SPSS versi 23.0 *for windows*.

Dari pembahasan dan pemaparan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa (1) Atribut produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus, dengan nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($2,154 > 1,987$) (2) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus, dengan nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($2,062 > 1,987$) (3) Nilai Islam mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus, dengan nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($2,058 > 1,987$).

Kata kunci : Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, Nilai Islam, Kepuasan Nasabah.