

ABSTRAK

Fitriyatur Rohmaniyah (NIM 1520210024). Meneliti tentang “**Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara**”.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk menguji secara empiris pengaruh produk terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara. 2) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara. 3) untuk menguji secara empiris pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Field Research* dengan metode pengumpulan data melalui angket yang disebarakan langsung pada nasabah sebanyak 97 di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara dan obyeknya adalah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara.

Dari pembahasan dan pemaparan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa 1) terdapat pengaruh produk KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara terhadap kepuasan konsumen KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara, hal ini dapat dilihat dari hasil hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($0,004 < 0,05$). Dengan demikian, produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara. 2) terdapat pengaruh kualitas pelayanan KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara, hal ini dapat terlihat dari hasil hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi yang kurang dari 0.05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara. 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi yang secara berturut-turut kurang dari 0,05. Dengan demikian, setiap terjadi variabel produk dan kualitas pelayanan, maka variabel kepuasan nasabah mengalami peningkatan. Hal ini karena terdapat pengaruh secara silmultan antara variabel produk dan kualitas pelayanan adalah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara.

Kata kunci : Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah