

ABSTRAK

Reza Nisfatul Isnaini, NIM: 1520210030. Meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara”**. Disusun guna memenuhi tugas akhir perkuliahan untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Negeri Islam Kudus, 2019.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara, 2) untuk mengetahui apakah nilai nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara, 3) untuk mengetahui apakah kualitas produk dan nilai nasabah secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket/kuesioner, metode dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data meliputi uji validitas instrumen, uji reliabilitas instrumen. Uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji normalitas. Uji statistik yang meliputi analisis regresi berganda, uji t parsial, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara. Berdasarkan hasil perhitungan regresi sebesar 1) hasil penelitian menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} ($3,490 > 1,661$) artinya kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). 2) hasil penelitian menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} ($2,735 > 1,661$) artinya nilai nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0,007 < 0,05$). 3) hasil penelitian menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} ($13,245 > 3,09$) artinya kualitas produk dan nilai nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara, berdasarkan nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah.*