

ABSTRAK

Moh Zamroni (NIM 1520220002), meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo Kabupaten Pati”. Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk menguji secara empiris kualitas produk terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo Kabupaten Pati. 2) untuk menguji secara empiris pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo Kabupaten Pati. 3) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo Kabupaten Pati.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Field Research* dengan metode pengumpulan data melalui angket yang disebar langsung disebar ke 100 nasabah KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo Kabupaten Pati.

Dari pembahasan dan pemaparan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa 1) terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo Kabupaten Pati. Hal ini dapat dilihat dari hasil hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil yaitu nilai t_{hitung} sebesar 3,947 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,668 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,947 > 1,668$). 2) terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo Kabupaten Pati. Hal ini dapat dilihat dari hasil hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil yaitu nilai t_{hitung} sebesar 0,478 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,668 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($0,478 > 1,668$). 3) terdapat pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo Kabupaten Pati secara simultan hal ini dibuktikan dengan hasil nilai F_{tabel} untuk $df = 100-2-1=97$ dengan taraf signifikansi 5% adalah 3,09. Dengan demikian nilai F_{hitung} ($7,970$) $> F_{tabel}$ ($3,09$) dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian setiap terjadi variabel kualitas produk dan pelayanan, maka variabel kepuasan nasabah mengalami peningkatan. Hal ini karena terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas produk dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo Kabupaten Pati.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Nasabah*