

ABSTRAK

ANISA NOFIANA, Dr. Andriani, SE., MM, Faridatul Fitriyah, M. Sy, Pengaruh Kualitas Produk Ijarah Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Lantasir Kediri, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2019.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan nasabah

Kualitas produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas produk ijarah di BMT Lantasir Kediri, dan mengetahui kepuasan nasabah di BMT Lantasir Kediri, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas produk ijarah terhadap kepuasan nasabah di BMT Lantasir Kediri.

Berdasarkan judul yang peneliti susun, pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, Pendekatan pada penelitian kuantitatif disini, dengan menggunakan jenis penelitian penelitian asosiatif dengan analisa deskriptif kuantitatif, yaitu dengan maksud untuk mencari pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini menggunakan populasi 182 sedangkan sampel dari penelitian ini berjumlah 125 responden.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas produk dan kepuasan nasabah di BMT Lantasir Kediri dikategorikan cukup, berdasarkan rumus korelasi diperoleh nilai r 0,609 dan signifikasi 0,000, berarti hubungan antara variabel kualitas produk (X) dan kepuasan nasabah (Y) signifikan. Hasil analisis data regresi sederhana diperoleh hasil adanya pengaruh kualitas produk sebesar 37,1% dan sisanya 62,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan, seperti pelayanan, harga, emosi dan biaya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk cukup berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Lantasir Kediri.