ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS BANGUN DRAJAT WARGA YOGYAKARTA PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

ALIF KHANSA PUTRI
13423122

Persaingan di dunia bisnis sekarang sudah semakin ketat. Hal ini juga dirasakan oleh dunia perbankan. Pada perbankan khususnya BPR Syariah tentunya memiliki target untuk meningkatkan perkembangan perusahaannya yaitu dengan mengukur seberapa besar kepuasan nasabahnya. Agar nasabah merasa puas dan tidak berpindah ke tempat lain, maka perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabahnya. Kepuasan nasabah dapat diciptakan melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Namun dalam hal ini, kepuasan nasabah disini yang akan ditinjau adalah melalui perspektif ekonomi Islam karena ingin melihat sejauh mana kemampuan BPR Syariah tersebut dalam menerapkan prinsip-prinsip dan sistem syariah yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat atau mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan nasabah perspektif ekonomi Islam.

Penelitian ini dilakukan di BPR Syariah Bangun Drajat Yogyakarta yang populasi nasabahnya sebanyak 844 orang dan setelah menggunakan rumus Slovin maka didapat sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 89 orang. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji *Goodness of Fit* melalui koefisien regresi (R^2), uji simultan (F), dan uji parsial (t). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 2,015 dengan sig. t sebesar 0,047 ($p < 0,05$), kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 2,002 dengan sig. t sebesar 0.049 ($p < 0,05$), dan harga dengan nilai t hitung sebesar 2,892 dengan sig. t sebesar 0,005 ($p < 0,05$).

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Perspektif Ekonomi Islam.