

ABSTRACT

LULU ANISA MAKUN 2019, The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Preferences of iB Maslahah Savings at Bank Bjb Syariah KCP Cikurubuk Tasikmalaya: *Sharia Economics Study Program Faculty of Islamic Religion, Siliwangi University*. This study aims to determine how much influence the quality of products and service quality on customer preferences at the Bjb Syariah KCP Cikurubuk Tasikmalaya Bank. The formulation of this problem is as follows: 1) does the quality of the product influence the preferences of Ib Maslahah Instant savings customers? 2) does service quality affect the preferences of instant maslahah savings customers at Bjb Syariah KCP Cikurubuk Bank ? 3) does product quality and service quality together affect the preference of Instan Maslahah savings customers at Bjb Syariah KCP Cikurubuk Tasikmalaya Bank ?

The method used in this study is quantitative method of research instruments used is a questionnaire of 89 people. Data analysis techniques are simple and multiple regression, simple and multiple product moment correlations, coefficient of determination, T test analysis and F test analysis.

The results of the study are as follows: 1) Product Quality has a positive effect on customer on customer preferences with regression $Y = 7.401 + 0.601$ with a correlation coefficient of 0,655, the coefficient of determination of R 47,4%. 2) Service Quality has a positive effect $Y = 14,056 + 0,652$ with the correlation coefficient 0,337 and the coefficient of determination R 47,4%. 3) Product Quality and Service Quality affect Customer Preferences with multiple linier regression $Y = 7.041 + 610 X_1 + 153 X_2$ with multiple correlations 0.688 determinant coefficient R 47.4% F count test $(38,732 > 3.10)$.

Then it can e concluded that Product Quality and Service Quality has a positive effect on Customer Prefrences both simultaneously and partially.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Preferences

ABSTRAK

LULU ANISA MAKUN 2019, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Ib Masalah Instan di Bank Bjb Syariah KCP Cikurubuk Tasikmalaya: Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah di Bank Bjb Syariah Kcp Cikurubuk Tasikmalaya. Adapun rumusan masalah ini adalah sebagai berikut : 1) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap preferensi nasabah tabungan Ib masalah instan ? 2) Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap preferensi nasabah tabungan Ib masalah instan di Bank Bjb Syariah Kcp Cikurubuk 3) Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap preferensi nasabah tabungan Ib masalah instan di Bank Bjb Syariah Kcp Cikurubuk Tasikmalaya ?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 89 orang. Teknik analisa data yaitu regresi sederhana dan berganda, korelasi product moment sederhana dan berganda, koefisien determinasi, analisis uji T dan analisis uji F.

Hasil penelitian adalah sebagai berikut : 1) kualitas produk berpengaruh positif terhadap preferensi nasabah dengan regresi $Y = 7,401 + 0,610$ dengan koefisien korelasi 0,655 koefisien determinasi R 47,4% . 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif $Y = 14,056 + 0,652$ dengan koefisien korelasi 0,337 dan koefisien determinasi R 47,4%. 3) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap preferensi nasabah dengan regresi linier berganda $Y = 7,041 + 610 X_1 + 153 X_2$ dengan korelasi berganda 0,688 koefisien determinasi R 47,4% uji f hitung sebesar $(38,732 > 3,10)$.

Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Preferensi Nasabah baik secara simultan maupun parsial.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Preferensi Nasabah