

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis signifikan pengaruh dari kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan. Lokasi penelitian ini bertempat pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan. Populasi penelitian yakni nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan dengan jumlah sampel 125 nasabah teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Jenis data terdiri dari data subyek, data fisik, dan data dokumenter, sedangkan sumber data terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder (kuisisioner).

Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji-t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan, yang ditunjukkan dengan nilai t hitung variabel X (kualitas produk) lebih besar daripada nilai t tabel ($8,649 > 1,97944$) dan nilai signifikan dibawah 0,05 yakni 0,000 atau $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kepercayaan Nasabah, Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan.

Abstract

This study aims to analyze the significant influence of product quality on customer trust in Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan. The location of this research is located at the Mandiri Syariah Bank KCP Lamongan. The research population is customers of Mandiri Syariah Bank Lamongan KCP with a sample of 125 customers sampling technique using accidental sampling. The type of data consists of subject data, physical data, and documentary data, while the data source consists of primary data sources and secondary data sources (questionnaires).

The data analysis technique uses validity test, reliability test, normality test, simple linear regression analysis, coefficient of determination, and t-test. The results showed that product quality had a significantly positive effect on customer confidence in Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan, which is indicated by the value of the calculated t variable X (product quality) greater than the value of t table ($8.649 > 1.97944$) and a significant value below 0,05 which is $0,000 < 0,05$.

Keywords: Product quality, customer trust, Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan.

