

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kebutuhan, Kualitas Pelayanan, dan Keunggulan Produk terhadap Keputusan Anggota Melakukan Pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung” ini ditulis oleh Heni Eka Siswati, NIM 1741143154. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Pembimbing: Dr. H. Mashudi, M.pd.I

Penelitian ini dilatar belakangi oleh melihat perkembangan lembaga keuangan saat ini, dimana pihak lembaga keuangan dituntut untuk dapat menerapkan strategi agar nasabah lebih termotivasi untuk menabung, salah satunya yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Oleh karena itu, lembaga keuangan harus meningkatkan kualitas pelayanan dan mempunyai keunggulan produk, sehingga para nasabah akan lebih tertarik untuk melakukan pembiayaan pada lembaga keuangan tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kebutuhan terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung, menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung, menguji pengaruh keunggulan produk terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung, serta menguji pengaruh kebutuhan, kualitas pelayanan, dan keunggulan produk secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 81 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Adapun uji yang digunakan dalam penelitian ini meliputi, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, uji hipotesis, serta uji koefisien determinan.

Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kebutuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung. (3) Keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota melakukan pembiayaan di BMT Tulungagung. (4) Secara bersama-sama, kebutuhan, kualitas pelayanan, dan keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung. Dimana variabel kebutuhan anggota mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap keputusan anggota melakukan pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung.

Kata Kunci: Kebutuhan Anggota, Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk, Keputusan Anggota.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Effect of Needs, Service Quality, and Product Excellence on Member Decisions of Financing at BMT Sahara Tulungagung" was written by Heni Eka Siswati, NIM 1741143154. Islamic Banking Department, Faculty of Economics and Business, Tulungagung Islamic Religion Institute. Advisor: Dr. H. Mashudi, M.pd.I

This research is motivated by the development of current financial institutions, where financial institutions are required to be able to implement strategies so that customers are more motivated to save, one of which is to meet the needs and desires of customers. Therefore, financial institutions must improve service quality and have product excellence, so that customers will be more interested in financing these financial institutions.

The purpose of this study was to examine the effect of the need for customer decisions on financing at BMT Sahara Tulungagung, test the effect of service quality on customer decisions about financing at BMT Sahara Tulungagung, test the effect of product superiority on customer decisions about financing at BMT Sahara Tulungagung, and test the influence of needs, service quality, and product superiority together on the customer's decision to finance at BMT Sahara Tulungagung.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The sample in this study amounted to 81 respondents taken using the Simple Random Sampling technique. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis. The test used in this study includes, validity and reliability test, classic assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test, hypothesis test, and test of the determinant coefficient.

The results of this study are: (1) Needs have a positive and significant effect on the decisions of members to finance at BMT Sahara Tulungagung. (2) Service quality has a positive and significant effect on the members' decision to finance at BMT Sahara Tulungagung. (3) Product superiority has a positive and significant effect on the members' decision to finance at BMT Tulungagung. (4) Taken together, the needs, service quality, and product superiority have a positive and significant effect on the members' decision to finance at BMT Sahara Tulungagung. Where the variable needs of members have the strongest influence on the decision of members to finance at BMT Sahara Tulungagung.

Keywords: Member Requirements, Service quality, Product excellence, Member Decision.