

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Anggota untuk Menabung di Baitul Mal Wa Tamwil Pahlawan Tulungagung” ini ditulis oleh Rilla Fatruha Dayanti, NIM. 17401153196, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan dalam mendukung kemajuan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik berperan penting dalam menciptakan sesuatu yang bisa mempengaruhi keputusan anggota untuk menabung. Dalam hal ini agar perusahaan mampu bersaing dan menguasai pasar maka lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan harus diperbaiki dan tingkatkan. Sehingga peneliti menghubungkan variabel lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung ? (2) Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung ? (3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung ? (4) Apakah secara bersama-sama lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung ?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Teknik analisis data yang digunakan meliputi: (1) uji validitas dan reliabilitas (2) uji asumsi klasik meliputi uji normalitas data, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas (3) uji analisis regresi linier berganda (4) uji hipotesis meliputi uji T dan uji F(5) uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa: (1) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung.(2) fasilitas tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap keputusan anggota untuk menabung. (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung.(4) lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung.

Kata Kunci : Lokasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Keputusan anggota.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Effect of Location, Facilities and Service Quality on Member Decisions to Deposit at Baitul Mal Wa Tamwil Pahlawan Tulungagung" was written by Rilla Fatruha Dayanti, NIM. 17401153196, Faculty of Economics and Business, Islamic Banking Department, State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung, guided by Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

This research is motivated by the importance of location, facilities and service quality in supporting the progress of a company engaged in banking services. The location, facilities and good service quality play an important role in creating something that can influence the decision of members to deposit their money. In this case, in order to make the company can compete and dominate the market, the location, facilities and quality of service must be regenerated and improved. So that researcher connects the location variables, facilities and service quality toward the members' decisions to deposit at BMT Pahlawan Tulungagung.

The formulations of the research problem are: (1) Does the location have a significant effect on the members' decision to deposit their money at BMT Pahlawan Tulungagung? (2) Does the facility have a significant effect on the members' decision to deposit their money at BMT Pahlawan Tulungagung? (3) Does service quality have a significant effect on the members' decision to deposit their money at BMT Pahlawan Tulungagung? (4) Does the location, facilities and quality of service jointly have a significant effect on the members' decision to deposit their money at BMT Pahlawan Tulungagung?

This research uses a quantitative approach with the type of associative research. The data used in this study are primary data. Data collection technique used in this research is questionnaires. The sampling technique used in this research is simple random sampling. The numbers of samples used in this study are 100 respondents. The measurement scale used is the Likert scale. Data analysis techniques used include: (1) validity and reliability test (2) classic assumption test includes normality test data, multicollinearity test and heteroscedasticity test (3) multiple linear regression analysis test (4) hypothesis testing includes T test and F test (5) coefficient of determination test (R^2).

The results of this study indicate that: (1) Location has a positive and significant effect on the members' decision to deposit their money. (2) Facility has a negative and insignificant effect on members' decisions to deposit their money. (3) Service quality has a positive and significant effect on members' decisions to deposit their money. (4) The location, facility and quality of service simultaneously (together) have a positive and significant effect on members' decisions to deposit their money.

Keywords : Location, Facilities, Service Quality and Member Decisions.