

ABSTRAK

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah Tulungagung”** ini ditulis oleh Ana Fitriani, dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17401153009, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepuasan para anggota, salah satu faktor dominan yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota yaitu dari segi kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya pada pembiayaan murabahah tingkat margin juga termasuk faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Karena dengan tingkat margin yang rendah dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan para anggota.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah tingkat margin berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?, (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?, (3) Apakah tingkat margin dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *probability sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara metode angket, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan uji instrumen data dengan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas data, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda, uji hipotesis yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian dengan bantuan SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t secara parsial (1) Tingkat Margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung, (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. (3) Sedangkan dari pengujian secara simultan uji F diketahui Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

Kata Kunci: Tingkat Margin, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota

ABSTRACT

Thesis entitled "The Effect of Margin Level and Service Quality on Member Satisfaction in Financing Murabahah at BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung" written by Ana Fitriani, Register Number 17401153009, Islamic Banking Department, Faculty of Economics and Business, IAIN Tulungagung. Advisor: Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

The research in this thesis is motivated by the importance of member satisfaction, which is one of the dominant factors that can influence member satisfaction, namely in terms of the quality of services provided, especially in murabahah financing the margin level also includes factors that can influence member satisfaction. Because with a low margin level and good quality service can increase the satisfaction of the members.

The formulations of the problem in this research are (1) Is there any significant effect of the margin level towards member satisfaction on murabahah financing at BMT Istiqomah Karangrejo Tualungagung? (2) Is there any significant effect of service quality towards member satisfaction on murabahah financing at BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung? (3) Is there any significant effect of the margin level and service quality towards the member satisfaction on murabahah financing at BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?

This research uses a quantitative approach with sample collected by using probability sampling technique. The data source used is primary data. The measurement in this research uses a Likert scale. In data collection is done by means of the questionnaire method, and documentation. This research uses a data instrument test with validity and reliability test, data normality test, classic assumption test, and multiple linear regression test, hypothesis test which serves to prove the research hypothesis with the help of SPSS version 23.

The results showed that the t test partially (1) Margin level has a positive and significant effect on member satisfaction towards murabahah financing at BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung, (2) Service quality has a positive and significant effect towards member satisfaction on murabahah financing at BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. (3) Whereas from the simultaneous testing of the F test it is known that the margin level and service quality have a positive and significant effect towards member satisfaction on murabahah financing at BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

Keywords: Margin Level, Service Quality and Member Satisfaction