

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah Pada Baitul Maal Wa Tamwil Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan Baitul Maal Wa Tamwil Harapan Umat Tulungagung” ditulis oleh Muniroh Sihabil Mila, NIM 17401153400, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syari’ah, IAIN Tulungagung, pembimbing Ahmad Budiman, M.S.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan semakin banyak bermunculan perbankan syari’ah di Indonesia. Tidak lain halnya dengan BMT. Karena BMT bergerak dalam bidang peningkatan ekonomi masyarakat kecil. Tentunya setiap lembaga menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para nasabahnya. Karena nasabah semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih menghimpun dananya. Loyalitas anggota dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan anggota.

Permasalahan yang dirumuskan oleh peneliti terdapat 3 pertanyaan : (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT (2) Apakah kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT (3) Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan anggota bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas anggota.

Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis asosiatif, teknik pengambilan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji T dan uji F).

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 75 anggota pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan 95 anggota murabahah di BMT Harapan Umat Tulungagung. Selanjutnya data diolah melalui SPSS 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah (2) kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah (3) kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota dan Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah.

ABSTRACT

The thesis entitled “The Effectiveness of Service Quality and Member Satisfaction on the Member Loyalty of the Murabahah Financing at Baitul Wa Tamwil Muamalah Kutoanyar Tulungagung and Baitul Maal Wa Tamwil Harapan Umat Tulungagung” written by Muniroh Sihabil Mila, Student Registered Number: 17401153400, Faculty of Economics and Islamic Business, Islamic Banking Department, State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung. Advisor: Ahmad Budiman, M.S.I.

This research is motivated by the emergence of more and more Syariah banks in Indonesia. It's no different with BMT. Because BMT is engaged in improving the economy of small communities. Of course, every institution wants the best thing to satisfy its customers. Because customers are increasingly smart, critical and have many choices to choose to raise funds. Member loyalty can be affected by several factors including service quality and member satisfaction.

The problems formulated by the researcher have 3 questions: (1) Does the effect of the service quality to member loyalty on BMT (2) Does the effect of member satisfaction to member loyalty on BMT (3) Does the effect of the service quality and member satisfaction together to member loyalty.

The approach used is quantitative with an associative type, the collecting data used is questionnaire, the sampling technique is purposive sampling, the measurement scale used is the Likert scale, the data analysis used is a validity test, reliability test, classical assumption test, data normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test and hypothesis test (T-test and F test).

The number of the sample used in this research were 75 members of murabahah financing at BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung and 95 murabahah members at BMT Harapan Umat Tulungagung. Furthermore, the data is processed through SPSS 16. The results of this research indicate that partially (1) service quality has a positive and significant effect on the loyalty of murabahah financing members (2) member satisfaction has a positive and significant effect on the loyalty of members of murabahah financing (3) service quality and customer satisfaction together have a positive and significant effect on the loyalty of murabahah financing members.

Keywords: Service Quality, Member Satisfaction and Member Loyalty of Murabahah Financing.