

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Penerapan Nilai Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung” ini ditulis oleh Siti Fauzul Muna, NIM. 17401153152, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing oleh Dr. Agus Eko Sujianto, S.E, M.M.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh hasil jumlah anggota pembiayaan *musyarakah* yang mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Mengingat pertumbuhan Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung bergantung pada jumlah anggotanya, maka pihak koperasi harus mampu menciptakan kepuasan bagi anggotanya. Oleh karena itu, dengan memberikan prosedur pembiayaan yang mudah, menerapkan nilai islam agar anggota selalu yakin dengan apa yang dilakukan Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung dan memberikan kualitas pelayanan yang tepat, maka hal tersebut kepuasan anggota akan terpenuhi. Penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh prosedur pembiayaan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*, (2) menganalisis pengaruh penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*, (3) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*, serta (4) menganalisis pengaruh prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung dengan teknik Solvin didapat sampel sebesar 78 responden melalui *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dengan menggunakan angket penelitian. Analisis data yang digunakan meliputi: (1) uji keabsahan data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, (2) uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, (3) uji regresi linear berganda, (4) uji hipotesis yaitu uji t dan uji F, serta (5) uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*, (2) penerapan nilai islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*, serta (4) prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

Kata Kunci: Prosedur Pembiayaan, Penerapan Nilai Islam, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Anggota.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Financing Procedures, Application of Islamic Values and Service Quality to Members of Musyarakah Financing Satisfaction at Cooperative Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung" was written by Siti Fauzul Muna, NIM. 17401153152, Islamic Banking Department, Faculty of Economics and Business, IAIN Tulungagung with a supervisor by Dr. Agus Eko Sujianto, S.E, M.M.

The research in this thesis is motivated by the results of the number of members of the musyarakah financing who experience fluctuations each year. Considering the growth of Cooperative Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung depends on the number of its members, the cooperative must be able to create satisfaction for its members. Therefore, by providing easy financing procedures, applying Islamic values so that members are always sure of what Cooperative Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung is doing and providing the right quality of service, then that member satisfaction will be fulfilled. The research in this paper aims to: (1) analyze the effect of financing procedures on the satisfaction of members of the Musyarakah financing, (2) analyze the effect of applying Islamic values on satisfaction of members of the Musyarakah financing, (3) analyze the effect of service quality on the satisfaction of members of Musyarakah financing and (4) analyze the effect of financing procedures, the application of Islamic values and the quality of service together towards the satisfaction of members of the musyarakah financing in Cooperative Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The population used in this study was a member of the Musyarakah financing in Cooperative Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung with Solvin techniques obtained a sample of 78 respondents through purposive sampling. Data source used is the primary data source using a research questionnaires. Data analysis used includes: (1) test the validity of the data, namely the validity test and reliability test, (2) the classic assumption test is the normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test, (3) multiple linear regression test, (4) hypothesis test namely t test and F test, and (5) test the coefficient of determination (R^2).

The results of this study indicate that: (1) financing procedures have a positive and significant effect on satisfaction of members of the musyarakah financing, (2) the application of Islamic values has a positive and significant effect on satisfaction of members of the musyarakah financing, (3) service quality has a positive and significant effect on satisfaction of financing members musyarakah, and (4) financing procedures, the application of Islamic values and quality of service simultaneously (together) have a positive and significant effect on the satisfaction of members of the musyarakah financing in Cooperative Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

Keywords: Financing Procedure, Application of Islamic Values, Service Quality, and Member Satisfaction.