

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan *Musyarakah* dan Pembiayaan *Mudharabah* di Baitul Maal Wat Tamwil Sahara Kauman Tulungagung” ini ditulis oleh Sicma Okta Wulandari, NIM 17401163320 Pembimbing Bapak Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

Penelitian ini di latarbelakangi oleh beberapa faktor internal dari dalam lembaga dan faktor eksternal dari masyarakat sekitar. Keputusan konsumen dalam menggunakan barang atau pun jasa tak lepas dari faktor internal dari lembaga yaitu proses pelayanan dan biaya administrasi sedangkan faktor eksternal pengetahuan produk. Termasuk dalam menggunakan pembiayaan pada lembaga keuangan syariah pada BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) Apakah pengetahuan produk berpengaruh terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* ? (2) Apakah proses pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* ? (3) Apakah biaya administrasi berpengaruh terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* ? (4) Apakah pengetahuan produk, proses pelayanan, dan biaya administrasi secara bersama- sama berpengaruh terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* di Baitul Maal Wat Tamwil Sahara Kauman Tulungagung ?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling*. Sementara cara pengambilan sampel menggunakan *Simple random sampling* yaitu pemilihan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya, uji instrumen data dengan Uji Validitas dan Reliabilitas, uji asumsi klasik dan Regresi Linier Berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Pengetahuan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah*. (2) Proses pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah*. (3) Biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah*. (4) pengetahuan produk, proses pelayanan, dan biaya administrasi secara bersama- sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *musyarakah* dan memilih pembiayaan *mudharabah* di Baitul Maal Wat Tamwil Sahara Kauman Tulungagung.

Kata Kunci : Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan, Biaya Administrasi dan Keputusan Anggota

ABSTRACT

Thesis with the title "Influence Of Product Knowledge, Service Process And Administrative Costs Against Member's Decision To Choose *Mutanaqisah* Financing and *Mudharabah* Financing in Baitul Maal Wat Tamwil Sahara Kauman Tulungagung" was written by Sicma Okta Wulandari, NIM 17401163320 Supervisor of Mr. Muhamad Aqim Adlan, M.E. I

The research is in the background by several internal factors from within the institution and external factors of the surrounding community. Consumer decisions in using goods or services are not separated from internal factors and external factors to achieve the level of satisfaction, consumers are always entitled to choose and take a decision. Included in using financing on Sharia finance institutions on BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*).

The problem formulation in this study is: (1) Does product knowledge affect the decision of the member of choosing a *Mutanaqisah financing* and choosing *Mudharabah financing*? (2) Does the process of service affect the decision of the member to choose the *Mutanaqisah financing* and choose *Mudharabah financing*? (3) Does the administrative fee affect the decision of the member of selecting a *Mutanaqisah financing* and choosing *Mudharabah financing*? (4) Does product knowledge, service process, and administrative expenses jointly influence the decision of the member to choose the *Mutanaqisah financing* and choose *Mudharabah Financing* in Baitul Maal Wat tamwil Sahara kauman Tulungagung?

This research uses quantitative approaches with the type of associative research. Sampling using probability sampling techniques. While sampling how to use Simple random sampling is a sample selection done randomly without regard to the existing strata. The data source used in this research is primary data. Measurements in this study used the Likert scale. The next stage, test the data instrument with validity and reliability test, classic assumption test and double linear regression that serves to prove the research hypothesis.

The results of the study Show (1) The product knowledge is positive and significant to the member's decision to choose the *Mutanaqisah financing* and *Mudharabah financing*. (2) The process of service has a positive and significant effect on the decision of the member to choose *Mutanaqisah Financing* and *Mudharabah financing*. (3) The administration fee has a positive and significant effect on the decision of the member to elect *Mutanaqisah financing* and *Mudharabah financing*. (4) Product knowledge, service process, and administrative expenses jointly-equally positive and significant to the decision of the member to choose *Mutanaqisah Financing* and choose *Mudharabah Financing* in the Baitul Maal Wat tamwil Sahara kauman Tulungagung.

Keywords: Product Knowledge, Service Process, Administrative Expenses And Member Deci