

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan, biaya administrasi, dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung” ini ditulis oleh Elina Ratna Sari NIM 17401163225, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah oleh Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan semakin majunya perkembangan perekonomian saat ini dan persaingan bisnis yang semakin ketat. salah satu strategi yang digunakan untuk mengembangkan dan meningkatkan lembaga keuangan mikro syariah yaitu memaksimal kualitas pelayanan terhadap nasabah, sehingga kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dalam menciptakan kepuasan nasabah. Faktor pendukung untuk menciptakan kepuasan nasabah yaitu menetapkan biaya administrasi dan tentunya dapat meningkatkan tingkat margin bagi lembaga keuangan mikro syariah.

Rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah (1) Adakah korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung? (2) Adakah korelasi antara biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung? (3) Adakah korelasi antara tingkat margin terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung? (4) Adakah korelasi secara simultan antara kualitas pelayanan, biaya administrasi, dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung? Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menganalisis korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah. (2) Untuk menganalisis korelasi antara biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah. (3) Untuk menganalisis korelasi antara tingkat margin terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. (4) Untuk menganalisis korelasi secara simultan antara kualitas pelayanan, biaya administrasi, dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis analisis asosiatif. Penelitian ini menggunakan metode angket. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan, biaya administrasi, dan tingkat margin yang digunakan sebagai sampel. Sedangkan metode dokumentasi digunakan untuk menggali data populasi, sampel. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan regresi linier berganda.

Hasil menyatakan bahwa, (1) Data BMT Pahlawan Tulungagung variabel kualitas pelayanan bernilai positif yaitu 0,653 dan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan hasil data BMT Muamalah Tulungagung kualitas pelayanan bernilai negatif -0,225 dan secara parsial berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. (2) Data BMT Pahlawan Tulungagung variabel biaya administrasi bernilai positif yaitu 0,298 dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan hasil data BMT Muamalah Tulungagung variabel biaya administrasi bernilai positif yaitu 0,258 dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) Data BMT Pahlawan Tulungagung variabel tingkat margin bernilai negatif yaitu -0,1490 dan secara parsial tingkat margin berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan hasil data BMT Muamalah Tulungagung variabel tingkat margin bernilai positif yaitu 0,131 dan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. (4) Secara slimutan BMT Pahlawan Tulungagung menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar 10.647 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,72. Sehingga  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $10.647 > 2,72$ ). Dan hasil data BMT Muamalah Tulungagung secara slimutan menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar 4.532 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,71. Sehingga  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $4.532 > 2,71$ ), dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, dan Tingkat Margin bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan murabahah.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, Tingkat Margin, dan Kepuasan Nasabah.

## **ABSTRACT**

*Thesis with the title “Effect of service quality, administrative costs, and margin levels on customer satisfaction in taking murabahah financing BMT Pahlawan Tulungagung and BMT Muamalah Tulungagung” was written by Elina Ratna Sari, NIM.17401163225, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Islamic Banking by Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.*

*The research is motivated by the increasingly rapid advancement of the development of the economy when these and competitive business that is increasingly tight. One of the strategies that are used to develop and improve the institutions finance micro sharia that maximize the quality of service to customers, so that the quality of service becomes a priority main in creating customer satisfaction. Factors supporting to create satisfaction of customers which sets the cost of administration and certainly can increase the level of margin for institutions finance micro sharia.*

*The formulation of the problem in a research paper this is (1) is there a correlation between the quality of service to the satisfaction of the customer in making the financing muarabahah in BMT Pahlawan Tulungagung and BMT Muamalah Tulungagung? (2) is there a correlation between the cost of administration to the satisfaction of the customer in making the financing muarabahah in BMT Pahlawan Tulungagung and BMT Muamalah Tulungagung? (3) is there a correlation between the level of margin on customer satisfaction in taking muarabahah financing at BMT Pahlawan Tulungagung and BMT Muamalah Tulungagung? (4) is there a correlation in slimutan between quality of service, cost of administration, and the level of the margin to the satisfaction of the customer in making the financing murabahah in BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung? As for who becomes the pupose of research it is (1) to analyze the correlation between the quality of service to the purpose of the customer in making the financing murabahah in BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung, (2) to analyze the correlation between the cost of administration to the satisfaction of the customer in making the financing murabahah in BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung, (3) to analyze the correlation between the level of margin on customer in satisfaction in taking murabahah financing at BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung, (4) to analyze the correlation is slimutan between quality of service, cost of administration, and the level of the margin to the satisfaction of the customer in making the financing murabahah in BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.*

*This study a quantitative approach to type of associative analysis. This study uses a questionnaire method. The questionnaire is used to obtain data about service qualyti, administrasi cots, and margin levels used as samples. While the documentation method linear regression.*

*The results stated that, (1) data BMT Pahlawan Tulungagung variabel quality of service worth positive 0,653 and is partially influenced significantly to the satisfaction of the cusmoter, while the results of the data BMT Muamalah Tulungagung quality of service is worth negative -0,225 and is partially influenced negatively to the satisfaction of the customer. (2) BMT pahlawan tulungagung data administration cost variabel is positive that is 0,298 and has a significant effect on customer satisfaction, while the results of BMT Muamalah Tulungagung administrative cost variabel is positive that is 0,258 and has a signifikan effect on customer satisfaction. (3) data BMT Pahlawan Tulungagung variable level of margin value negative -0,1490 and is partially levels of margin impact negatively on the satisfaction of customers, while the results of data BMT Muamalah Tulungagung variable level of margin value positive 0,131 and impact positively on the satisfaction of customers. (4) in slimutan BMT Pahlawan Tulungagung show at  $F_{count}$  10.647 while  $F_{table}$  2,72. So  $F_{count}$  greater than  $F_{table}$  ( $10.647 > 2,72$ ). and the results of data BMT Muamalah in slimutan show a  $tF_{count}$  4.532 while  $F_{table}$  2,71. So  $F_{count}$  greater than  $F_{table}$  ( $4,532 > 2,71$ ), it can be concluded that it is  $H_0$  rejected and  $H_a$  accepted which means that variable service quality, administrative costs, and margin level together have a positive and significant effect on customer satisfaction in taking murabahah financing products.*

*Words key : qua;ity of service, costs administration, level margin, and satisfaction customer.*