

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Anggota, Citra Lembaga, dan Tingkat Margin terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung” ini ditulis oleh Siti Allim Masshitoh NIM 17401163247, pembimbing Elok Fitriani Rafikasari, M,Si

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketatnya persaingan antar lembaga keuangan syariah khususnya di BMT. BMT diharapkan mampu bersaing untuk meningkatkan eksistensinya dengan cara mempertahankan loyalitas anggota. Penerapan kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin dapat dijadikan kunci utama untuk menjaga loyalitas anggota dan meningkatkan eksistensi BMT.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Sampel yang diambil dalam penelitian ini anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel yang memengaruhi loyalitas anggota pembiayaan murabahah adalah kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga, dan tingkat margin. Penelitian yang dilakukan secara simultan memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga, dan tingkat margin berpengaruh terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah dengan total pengaruh sebesar 53,7 % dan 50,5%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan , Citra Lembaga, Tingkat Margin dan Loyalitas.

ABSTRACT

A thesis with a title “The Effect of Service quality, Member Trust, Image Of The Institution, Margin Levels on the Loyalty of Murabahah Financing Members in KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung and BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung”” was written by Siti Allim Masshitoh, NIM. 17401163247, advisor by Elok Fitriani Rafikasari, M.Si.

This research is motivated by the intense competition between Islamic financial institutions, especially in BMT. BMT is expected to be able to compete to increase its existence by maintaining member loyalty. The implementation of service quality, member trust, institutional image and margin level can be the main keys to maintaining member loyalty and increasing the existence of BMT.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, member trust, institutional image and the level of margin on the loyalty of members of murabahah financing at KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung and BMT Istiqomah Tulungagung. The samples taken in this study were members of the Murabahah Financing at KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung and BMT Istiqomah Tulungagung. The sampling technique used was accidental sampling. This study uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis methods. The data source used is primary data by distributing questionnaires.

The results of this study indicate that the variables that influence the loyalty of members of murabahah financing are partially the service quality, member trust, institutional image, and margin level. Research conducted simultaneously gave the result that service quality, member trust, institutional image, and margin level had an effect on the loyalty of members of murabahah financing with a total effect of 53.7% and 50.5%

Keyword : Service quality, Member Trust, Image Of The Institution, Margin Levels, Loyalty