

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Emosional Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Murabahah* di BMT Nusantara Umat Mandiri dan BMT Sinar Amanah Tulungagung**” ini ditulis oleh Saskia Tri Rahmawati NIM 12401173380, Pembimbing: Ahmad Syaichoni, M.Sy

Penelitian ini dilatar belakangi oleh upaya untuk meningkatkan asset dan jumlah nasabah. Hal utama yang harus diprioritaskan adalah variabel kepuasan nasabah atau anggota dalam menerima pelayanan, memberikan kualitas produk, dan menjagaemosional nasabah. Hal tersebut agar nasabah dapat bertahan dan pada akhirnya akan menarik minat nasabah maupun calon nasabah untuk membeli produk dan melakukan transaksi di BMT.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Nusantara Umat Mandiri dan BMT Sinar Amanah. (2) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Nusantara Umat Mandiri dan BMT Sinar Amanah. (3) Untuk menguji pengaruh emosional terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Nusantara Umat Mandiri dan BMT Sinar Amanah. (4) Untuk menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Nusantara Umat Mandiri dan BMT Sinar Amanah. (5) Untuk menguji perbedaan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah* antara BMT Nusantara Umat Mandiri dan BMT Sinar Amanah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengumpulan data melalui data primer menggunakan instrument angket, observasi, dan dokumentasi. Adapun populasi dalam penelitian berjumlah 261 terdiri atas 95 responden BMT Nusantara Umat Mandiri dan 166 responden BMT Sinar Amanah. Jumlah sampel sebanyak sebesar 77 responden BMT Nusantara Umat Mandiri dan 117 responden BMT Sinar Amanah. Teknik Analisis Data menggunakan Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis, dan Uji Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah*. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah*. (3) Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah*. (4) Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah*. (5) Terdapat perbedaan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah* antara BMT Nusantara Umat Mandiri dan BMT Sinar Amanah. Pada hasil koefisien determinasi dan Uji F menunjukkan nilai lebih besar BMT Nusantara Umat Mandiri dari pada BMT Sinar Amanah.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, kepuasan anggota.

ABSTRACT

Thesis with title “**The Influence of Product Quality, Service Quality, and Emotions on the Satisfaction of *Murabahah* Financing Members at BMT Nusantara Ummah Mandiri and BMT Sinar Amanah Tulungagung**” Written by Saskia Tri Rahmawati NIM 12401173380. Advisor: Ahmad Syaichoni, M.Sy.

This research is motivated by efforts to increase assets and the number of customers. The main thing that must be prioritized is the variable of customer or member satisfaction in receiving services, providing quality products, and maintaining customer emotions. This is so that customers can survive and in the end will attract customers and prospective customers to buy products and make transactions at BMT.

The purpose of this research is (1) To examine the effect of product quality on the satisfaction of members of *Murabahah* financing at BMT Nusantara Ummah Mandiri and BMT Sinar Amanah. (2) To examine the effect of service quality on the satisfaction of members of *Murabahah* financing at BMT Nusantara Ummah Mandiri and BMT Sinar Amanah. (3) To examine the emotional effect on the satisfaction of members of *Murabahah* financing at BMT Nusantara Ummah Mandiri and BMT Sinar Amanah. (4) To examine the effect of product quality, service quality, and emotional on the satisfaction of members of *Murabahah* financing at BMT Nusantara Ummah Mandiri and BMT Sinar Amanah. (5) To examine the difference in the effect of product quality, service quality, and emotion on the satisfaction of members of *Murabahah* financing between BMT Nusantara Ummah Mandiri and BMT Sinar Amanah.

This research used a quantitative approach with the type of associative research. Collecting data through primary data using questionnaires, observation, and documentation instruments. The population in the study amounted to 261 consisting of 95 respondents from BMT Nusantara Ummah Mandiri and 166 respondents from BMT Sinar Amanah. The number of samples was 77 respondents from BMT Nusantara Ummah Mandiri and 117 respondents from BMT Sinar Amanah. Data Analysis Techniques using Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Test, Hypothesis Testing, and Coefficient of Determination Test.

The results showed that: (1) Product quality had a significant positive effect on the satisfaction of *Murabahah* financing members. (2) Service quality has a significant positive effect on the satisfaction of *Murabahah* financing members. (3) Emotional has a significant positive effect on the satisfaction of members of *Murabahah* financing. (4) Product quality, service quality, and emotional influence together on the satisfaction of *Murabahah* financing members. (5) There is a difference in the effect of product quality, service quality, and emotion on the satisfaction of members of *Murabahah* financing between BMT Nusantara Ummah Mandiri and BMT Sinar Amanah. The results of the coefficient of determination and the F test show a greater value for BMT Nusantara Ummah Mandiri than BMT Sinar Amanah.

Keywords: product quality, service quality, emotional, member satisfaction.