

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Anggota Pembiayaan Murabahah pada Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung dan Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung” ini ditulis oleh Fiyya Qurrotu A’yunin, NIM 12401183210 Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dosen Pembimbing Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena bahwa BMT sebagai lembaga penyalur dana yang berperan sebagai lembaga pendukung bagi masyarakat untuk meningkatkan ekonominya. Namun posisi BMT di wilayah Kabupaten Tulungagung belum stabil. Disisi lain karakteristik masyarakat yang mempunyai sudut pandang berbeda terhadap BMT, yang menjadi salah satu faktor untuk memilih produk di BMT. Khususnya pada produk pembiayaan murabahah terdapat beberapa hal yang mempengaruhi anggota untuk mengambil keputusan untuk memilih produk pembiayaan murabahah, seperti kualitas pelayanan, lokasi dan tingkat margin.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan tingkat margin secara parsial maupun simultan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah anggota pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Teknik pengambilan data menggunakan data primer, yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah purposive sampling. Pengolahan data yang digunakan yaitu SPSS.25. Selanjutnya data kuesioner dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik serta menggunakan uji analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil analisis uji hipotesis dengan uji signifikansi simultan (F-test) didapatkan (1) Kualitas pelayanan, lokasi dan tingkat margin secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Sedangkan pada uji hipotesis dengan uji signifikan parsial (t-test) didapatkan (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung (3) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung (4) Tingkat margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Lokasi, Tingkat Margin dan Baitul Maal Wat Tamwil*

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Service Quality, Location and Margin Level on Member Decisions to Choose Murabahah Financing Products at Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung and Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung" was written by Fiyya Qurrotu A'yunin, NIM 12401183210 Department of Islamic Banking, Faculty Islamic Economics and Business, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Advisory Lecturer Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.

This research is motivated by a phenomenon that BMT as a fund channeling institution that acts as a supporting institution for the community to improve their economy. However, the position of BMT in Tulungagung Regency is not yet stable. On the other hand, the characteristics of people who have different points of view on BMT, which is one of the factors for choosing products at BMT. Especially in murabahah financing products, there are several things that influence members to make decisions to choose murabahah financing products, such as service quality, location and margin levels.

This study aims to examine the effect of service quality, location and margin levels partially or simultaneously on members' decisions to choose murabahah financing. The approach used in this research is a quantitative approach with the type of associative research. The population of this study were members of murabahah financing at BMT Istiqomah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung. The data collection technique used primary data, which was obtained by distributing questionnaires with the sampling technique used was purposive sampling. The data processing used is SPSS.25. Furthermore, the questionnaire data was analyzed using multiple linear regression analysis by fulfilling the validity test, reliability test, classical assumption test and using multiple linear regression analysis test, hypothesis testing and coefficient of determination test.

The results of the analysis of hypothesis testing with a partial significance test (t test) obtained (1) Quality of service has a positive and significant effect on members' decisions on murabahah financing at BMT Istiqomah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung (2) Location has a positive and significant effect on members' decisions on murabahah financing at BMT Istiqomah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung (3) The level of margin has a positive and significant effect on members' decisions on murabahah financing at BMT Istiqomah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung. Meanwhile, in hypothesis testing with simultaneous significant test (f test) it was found that (4) Quality of service, location and margin level simultaneously had a positive and significant effect on members' decisions on murabahah financing at BMT Istiqomah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung.

Keywords: *Service Quality, Location, Margin Level and Baitul Maal Wat Tamwil*