

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung” yang ditulis oleh Wellya Ardilla Larena, Nim. 12401183045, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Pembimbing Dr. Ali Mauludi, AC., M.A.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keberadaan BMT di daerah-daerah khususnya di Tulungagung yang semakin pesat karena BMT mampu memberikan sumbangsih terhadap perekonomian lokal dan kebutuhan permodalan kalangan umat Muslim. Dengan semakin banyaknya BMT di Tulungagung ini, maka persaingan diantara lembaga pun semakin ketat. Kualitas pelayanan yang baik dianggap dapat menjadi peran utama untuk menarik nasabah dan mempertahankan eksistensi BMT tersebut. Analisis perbandingan tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat dari perbedaan kelima dimensi kualitas pelayanan pada BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Dimensi kualitas pelayanan yaitu meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan terhadap 5 dimensi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian komparatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket dan sumber data yang digunakan adalah primer. Populasi dan subjek penelitian pada masing-masing BMT yaitu sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas dan uji statistik independent *t-test* untuk menguji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Hasil pengujian hipotesis pada variabel *Tangible* dari uji statistik independent *t-test* diperoleh hasil uji $t_{hit} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dapat diartikan yaitu tidak ada perbedaan signifikan pada variabel *Tangible* yang diberikan oleh pihak BMT Sahara tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, 2) Pada variabel *Reliability* diperoleh hasil uji $t_{hit} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu terdapat perbedaan signifikan pada variabel *Reliability* yang diberikan oleh pihak BMT Sahara tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, 3) Pada variabel *Responsiveness* diperoleh hasil uji $t_{hit} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yaitu tidak ada perbedaan signifikan pada variabel *Responsiveness* yang diberikan oleh pihak BMT Sahara tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, 4) Pada variabel *Assurance* diperoleh hasil uji $t_{hit} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yaitu tidak ada perbedaan signifikan pada variabel *Assurance* yang diberikan oleh pihak BMT Sahara tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, 5) Pada variabel *Emphaty* diperoleh hasil uji $t_{hit} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yaitu tidak ada perbedaan signifikan pada variabel *Emphaty* yang diberikan oleh pihak BMT Sahara tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung,

Kata Kunci : Perbandingan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Thesis with the title "Comparative Analysis of Service Quality Levels Provided by BMT Sahara Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung" written by Wellya Ardilla Larena, Nim. 12401183045, Faculty of Islamic Economics and Business Department of Islamic Banking, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, Advisor Dr. Ali Mauludi, AC., M.A.

This research is motivated by the existence of BMT in the regions, especially in Tulungagung which is growing rapidly because BMT is able to contribute to the local economy and the capital needs of Muslims. With the increasing number of BMTs in Tulungagung, the competition between institutions is getting tougher. Good service quality is considered to be the main role to attract customers and maintain the existence of the BMT. Comparative analysis of service quality levels can be seen from the differences in the five dimensions of service quality at BMT Sahara Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung. Dimensions of service quality include Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The purpose of this research is to compare the 5 dimensions of service quality provided by BMT Sahara Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung.

The research approach used in this thesis is quantitative research with comparative research methods. The data collection technique used is by using a questionnaire and the data source used is primary. The population and research subjects in each BMT are 100 respondents. The analytical method used is validity, reliability and independent statistical test t-test to test the hypothesis.

The results of this study indicate that 1) The results of testing the hypothesis on the Tangible variable from the independent statistical test t-test obtained the results of the $t_{hit} < t_{table}$ test, then H_0 is accepted and H_1 is rejected which means that there is no significant difference in the Tangible variable given by BMT Sahara Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung, 2) In the reliability variable, the results of the test $t_{hit} > t_{table}$, then H_0 is rejected and H_1 is accepted, namely there is a significant difference in the reliability variable given by BMT Sahara Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung, 3) On the Responsiveness variable, the test results $t_{hit} < t_{table}$, then H_0 is accepted and H_1 is rejected, namely there is no significant difference in the Responsiveness variable given by BMT Sahara Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung, 4) In the Assurance variable, the results obtained $t_{hit} < t_{table}$, then H_0 is accepted and H_1 is rejected, namely there is no significant difference in the Assurance variable given by BMT Sahara Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung, 5) In the Empathy variable, the results of the $t_{hit} < t_{table}$ test are obtained, then H_0 is accepted and H_1 is rejected, namely there is no significant difference in the Empathy variable given by BMT Sahara Tulungagung and BMT Hero Tulungagung,

Keywords: Comparison, Service Quality