

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Ijarah Multijasa di KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo dan BMT UGT Sidogiri Larangan”, yang ditulis oleh Lyliya Nurul Laili, NIM. 12401183039, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, yang dibimbing oleh Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pertumbuhan koperasi di Indonesia yang merupakan salah satu lembaga keuangan syariah semakin meningkat, sehingga menyebabkan persaingan antar lembaga keuangan syariah semakin ketat terutama Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). Persaingan ini menuntut BMT untuk lebih memperhatikan kepuasan anggota sebab hal tersebut sangat penting untuk kemajuan dan keberhasilan suatu BMT dalam bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Strategi untuk menciptakan kepuasan anggota yaitu dengan meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota seperti kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan anggota pembiayaan ijarah multijasa di KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo dan BMT UGT Sidogiri Larangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah anggota pembiayaan ijarah multijasa di KSPPS BMT Harapan Ummat dengan sample sebanyak 43 dan di BMT UGT Sidogiri Larangan dengan sample sebanyak 68. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, melalui teknik pengumpulan data observasi, kuesioner/angket, dokumentasi dan diolah menggunakan SPSS 21. Penelitian ini menggunakan uji analisis diskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan ijarah multijasa di KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo dan BMT UGT Sidogiri Larangan. (2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan ijarah multijasa di KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo dan BMT UGT Sidogiri Larangan. (3) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan ijarah multijasa di KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo dan BMT UGT Sidogiri Larangan. Dan secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan ijarah multijasa di KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo dan BMT UGT Sidogiri Larangan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Anggota dan Baitul Maal Wat Tamwil.*

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Service Quality, Product Quality, and Promotion on Satisfaction of Ijarah Multijasa Financing Members at KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo and BMT UGT Sidogiri Larangan", written by Lyliya Nurul Laili, NIM. 12401183039, Faculty of Islamic Economics and Business, Department of Islamic Banking, Sayyid Ali Rahmatullah Islamic University Tulungagung, which was supervised by Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

This research is motivated by the increasing growth of cooperatives in Indonesia, which is one of the Islamic financial institutions, causing competition between Islamic financial institutions to be increasingly tight, especially Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). This competition requires BMT to pay more attention to member satisfaction because it is very important for the progress and success of a BMT in competing with other financial institutions. The strategy to create member satisfaction is to increase the factors that influence member satisfaction such as service quality, product quality, and promotion.

The purpose of this study was to determine the partial and simultaneous effect of service quality, product quality, and promotion on the satisfaction of multi-service ijarah financing members at KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo and BMT UGT Sidogiri Larangan. This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The population of this research is members of multi-service ijarah financing at KSPPS BMT Harapan Ummat with a sample of 43 and at BMT UGT Sidogiri Larangan with a sample of 68. The data sources used are primary and secondary data, through data collection techniques of observation, questionnaires, documentation, and processed using SPSS 21. This study uses a descriptive analysis test, validity and reliability test, classical assumption test, multiple regression test, hypothesis test, and coefficient of determination test (R^2).

The results of this study indicate that partially (1) the quality of service has a positive and significant effect on the satisfaction of members of the multi-service ijarah financing at KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo and BMT UGT Sidogiri Larangan. (2) product quality has a positive and significant effect on the satisfaction of members of multi-service ijarah financing at KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo and BMT UGT Sidogiri Larangan. (3) Promotion has a positive and significant effect on the satisfaction of members of multi-service ijarah financing at KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo and BMT UGT Sidogiri Larangan. And simultaneously the quality of service, product quality, and promotion have a positive and significant effect on the satisfaction of members of multi-service ijarah financing at KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo and BMT UGT Sidogiri Larangan.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Promotion, Member Satisfaction, and Baitul Maal Wat Tamwil.