

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Anggota antara BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung” ini ditulis oleh Muhamad Yusuf Ardiansyah, NIM. 12401183203, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, yang dibimbing oleh Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan keuangan syariah di Indonesia, seperti Koperasi Syariah BMT (Baitul Maal Wat Tamwil). BMT adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil. Saat ini lembaga keuangan syariah sudah mulai tersebar ke seluruh pelosok Indonesia, salah satunya di Tulungagung. BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung merupakan BMT yang berada di wilayah Kabupaten Tulungagung yang memiliki jumlah anggota yang relatif besar. BMT Pahlawan Tulungagung memiliki jumlah anggota sebanyak 14.135 anggota per tahun 2021, sedangkan untuk BMT Istiqomah memiliki anggota sebanyak 5.726 anggota per tahun 2021. Dengan jumlah anggota yang cukup besar tersebut peneliti tertarik untuk membahas apa yang menjadi daya tarik dari kedua BMT tersebut. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu hal yang dapat membentuk opini mengenai kepuasan konsumen. Hal ini akhirnya menjadi salah satu cara *marketing* dari beberapa lembaga yang mengutamakan kualitas pelayanan, termasuk BMT. Selain memberikan pelayanan terkait simpan pinjam keuangan, BMT juga bertugas membantu pelayanan anggota, serta berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya. Karena penyimpangan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan anggota membentuk opini tentang lembaga keuangan syariah sehingga nantinya mempengaruhi minat keputusan pemilihan Baitul Maal Wat Tamwil.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian komparatif. Populasi dari penelitian ini adalah anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Sampel yang digunakan merupakan nasabah anggota kedua BMT dengan masing-masing berjumlah 100 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Pengolahan data yang digunakan yaitu SPSS 25. Pada penelitian ini menggunakan uji analisis deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, analisis komperatif dan analisis uji perbedaan dengan menguji Uji-F dan Uji-T.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* menunjukkan adanya penilaian positif yang diberikan oleh nasabah sehingga memiliki kontribusi dalam menumbuh kembangkan lembaga Baitul Maal wa Tamwil yang lebih baik lagi.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.*

## ABSTRAK

*This thesis entitled “A Comparative Analysis of Service Quality Levels for Member between BMT Pahlawan Tulungagung and BMT Istiqomah Tulungagung” was written by Muhamad Yusuf Ardiansyah, NIM. 12401183203, Faculty of Islamic Economics and Business, Department of Sharia Banking, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, who was supervised by Dr. Ali Mauludi AC, MA.*

*This research is motivated by the rapid development of Islamic finance in Indonesia, such as the BMT Sharia Cooperative (Baitul Maal Wat Tamwil). BMT is a microfinance institution that is operated on the principle of profit sharing. Currently Islamic financial institutions have begun to spread to all corners of Indonesia, one of which is in Tulungagung. BMT Pahlawan Tulungagung and BMT Istiqomah Tulungagung are BMTs in the Tulungagung Regency area which have a relatively large number of members. BMT Pahlawan Tulungagung has a total of 14,135 members per year 2021, while BMT Istiqomah has 5,726 members per year 2021. With this large number of members, researchers are interested in discussing what is the attraction of the two BMTs. Service quality is also one of the things that can form opinions about consumer satisfaction. This ended up being one waymarketing from several institutions that prioritize service quality, including BMT. In addition to providing services related to financial savings and loans, BMT is also tasked with assisting member services, and trying to provide good service to its members. Because deviations from service quality affect member satisfaction in forming opinions about Islamic financial institutions so that later it will affect interest in the decision to elect Baitul Maal Wat Tamwil.*

*This study aims to compare the level of service quality provided by BMT Pahlawan Tulungagung and BMT Istiqomah Tulungagung. This research uses a quantitative approach and a comparative research type. The population of this study were members of BMT Pahlawan Tulungagung and BMT Istiqomah Tulungagung. The sample used is a customer member of the two BMTs with 100 samples each. The data collection technique used is a questionnaire. The data processing used is SPSS 25. In this study using descriptive analysis tests, validity tests, reliability tests, comparative analysis and difference test analysis by testing the F-Test and T-Test.*

*The results showed that the level of service quality Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy shows that there is a positive assessment given by customers so that it has a contribution in growing and developing a better Baitul Maal wa Tamwil institution.*

***Keywords: Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy***