

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Produk, Tangibles, Dan Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan**” ini ditulis oleh Erra Meinuril Fauziyah, NIM. 2823133051, pembimbing Dyah Pravitasari SE, MSA.

Kepuasan anggota menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan lembaga keuangan no bank berbasis syariah di Indonesia. Hal utama agar perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar maka produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* harus diperbaiki dan ditingkatkan. Perusahaan atau lembaga keuangan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar pelanggan atau anggota merasa puas dan tidak beralih kepada perusahaan lain.

Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner*, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan anggota pada KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah) BTM (Baitut Tamwil Muhammadiyah) Surya Madinah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif dan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Probability sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 49 responden yaitu anggota KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan yang sedang menggunakan jasa di lembaga tersebut. Tahap selanjutnya, data kuesioner dianalisis dengan regresi linier berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + E$$

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa, produk (X1) terhadap kepuasan anggota (Y) yaitu berpengaruh positif dan signifikan. *Tangibles* (X2) terhadap kepuasan anggota (Y) yaitu berpengaruh positif tapi tidak signifikah. Selanjutnya pelayanan *frontliner* (X3) terhadap (Y) yaitu berpengaruh positif tapi tidak berhubungan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* secara bersama-sama berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan anggota.

Kata kunci : produk, *tangibles*, pelayanan *frontliner* dan kepuasan anggota.

## ABSTRAC

Thesis with the title "The Effect Products, Tangibles, And Service Satisfaction Frontliner Members of Credit Unions BaitutTamwilMuhammadiyah Islamic Financing Services Office Rejotangan Surya Medina" was written by ErraMeinurilFauziyah, NIM. 2823133051, supervising DyahPravitasari SE, MSA.

Member satisfaction a top priority in this study because of the level of the increasingly fierce competition among companies, non-bank financial institutions based on sharia in Indonesia. The main thing for the company to survive, compete and dominate the market, the product, tangibles and frontline services should be improved and enhanced. Company or financial institution must pay attention to things that are important to customers, so that customers or members are satisfied and do not switch to another Vendor.

Therefore this study raised the issue of product, tangibles and frontline services, with the aim to determine the effect of products, tangibles and frontline services to the satisfaction of members of the KSPPS (Islamic Financing Credit Unions) BTM (BaitutTamwilMuhammadiyah) Surya Medina.

Techniques used in the sampling in this study is the Probability sampling. The samples used in this study were 49 respondents ie Surya Madinah member KSPPS BTM Services Office Rejotangan who are using the services at the agency. The next stage, the questionnaire data were analyzed with multiple linear regression which serves to prove the hypothesis of the study. The data that have met the test of validity, reliability test and classical assumption is processed to produce a regression equation as follows:

$$Y = a + b_1 + b_2 X_1 X_3 X_2 + b_3 + E$$

Hypothesis testing using t test showed that, the product (X1) to member satisfaction (Y) is positive and significant effect. Tangibles (X2) on member satisfaction (Y) that is positive but not significant effect. Furthermore frontline services (X3) against (Y) which is a positive effect but are not related. Then through the F test can be seen that the variable product, tangibles and frontline services jointly effect but not significant to member satisfaction.

Keywords: product, tangibles, frontline services and member satisfaction.