

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Margin terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk” ini ditulis oleh Dewi Suciati, NIM 2823133033, jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, dengan pembimbing Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin majunya perkembangan perekonomian saat ini. Lembaga Keuangan Syariah seperti Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah kini mulai menarik perhatian, dikarenakan KSPPS ini lebih merakyat dan mampu menjangkau transaksi keuangan syariah lingkup mikro didaerah yang tidak bisa dilayani oleh bank umum maupun bank umum yang membuka unit syariah. Kepuasan anggota menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin ketat antara lembaga keuangan, baik lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting untuk tercapainya kepuasan anggota. Kualitas pelayanan dan tingkat margin merupakan salah satu hal yang penting dalam persaingan lembaga keuangan syariah khususnya pada produk pembiayaan murabahah.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk? (2) Bagaimana pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk? (3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk?. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan jumlah sampel 83 dari 484 populasi. Metode kuesioner pada penelitian ini adalah metode kuesioner tertutup. Analisis data penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM memiliki pengaruh yang positif signifikan. (2) Hasil penelitian tingkat margin terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM memiliki pengaruh yang positif signifikan. (3) Hasil penelitian yang dilakukan secara bersama-sama juga memiliki pengaruh yang positif signifikan. Berdasarkan hasil yang telah diuji bahwa kualitas pelayanan dan tingkat margin menentukan kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM. Karena elemen-elemen tersebut saling berhubungan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, tingkat margin, pembiayaan murabahah.

ABSTRACT

Thesis entitled "The Effect of Service Quality and Margin Level on Members' Satisfaction on Murabahah Financing of UMKM in KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk" was written by Dewi Suciati, NIM 2823133033, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, Tulungagung State Islamic Institute, with Adviser Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

This research is motivated by the progress of the current economic development. Sharia Financial Institutions such as Savings and Loans Cooperative and Shariah Financing are now beginning to attract attention, because KSPPS is more populist and able to reach Islamic financial transactions scope of micro areas that can not be served by commercial banks and commercial banks that open the unit of sharia. Member satisfaction is a top priority in this research because of the increasingly tight competition between financial institutions, both conventional financial institutions and sharia financial institutions. Financial institutions should pay attention to the things that are considered important for the achievement of member satisfaction. Quality of service and margin level is one of the important things in sharia financial institution competition especially in murabahah financing product.

The formulation of the problem in writing this essay is (1) How the influence of service quality to member satisfaction on murabahah UMKM financing in KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk? (2) How does the margin level influence member satisfaction on murabahah UMKM financing in KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk? (3) How is the influence of service quality and margin level on member satisfaction on Murabahah UMKM financing in KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk ?. The purpose of this research is to explain the relation of service quality and margin level to the member satisfaction on murabahah UMKM financing in KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.

In this study using a quantitative approach with the type of research used is associative. Technique of collecting data of this research use questionnaire method with sample number 83 from 484 population. Questionnaire method in this research is closed questionnaire method. Analysis of research data using multiple linier regression analysis method.

The results showed that (1) the quality of service to member satisfaction on murabahah UMKM financing has a significant positive effect. (2) The result of margin level to member satisfaction in murabahah UMKM financing has positive significant effect. (3) The results of the research conducted together also have a significant positive effect. Based on the results that have been tested that the quality of service and margin level determine the satisfaction of members on murabahah UMKM financing. Because the elements are interconnected.

Keywords: service quality, margin level, murabahah financing.