

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Persepsi Masyarakat terhadap Keputusan Anggota dalam Memilih Pembiayaan *Musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek” ini ditulis oleh Mita Ambarsari, Jurusan Perbankan Syariah, NIM. 1741143224, dengan dosen pembimbing Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkembangnya lembaga keuangan syariah di Indonesia, salah satunya yaitu BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*) yang merupakan lembaga keuangan mikro yang dapat membantu mengatasi permasalahan ekonomi masyarakat kecil dan menunjang perekonomian daerah serta dapat mengantarkan masyarakat untuk menjauhi sistem bunga yang diterapkan oleh lembaga keuangan konvensional.

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain: 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek?; 2) Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek?; 3) Apakah persepsi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek?; 4) Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi masyarakat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek?

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan jenis sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh dari penyebaran angket. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi masyarakat terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek, digunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek; 2) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek; 3) Persepsi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek; 4) Kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi masyarakat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Masyarakat dan Keputusan Pemilihan Pembiayaan Musyarakah.

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Service Quality, Product Quality and Society Perception of Member's Decision in Choosing Musyarakah Financing in Baitul Maal Wat Tamwil Berkah Trenggalek" was written by Mita Ambarsari, Department of Islamic Banking, NIM. 1741143224, with advisor H. Mashudi, M.Pd.I.

This research is motivated by the development of syariah financial institutions in Indonesia, one of which is BMT (Baitul Maal Wat Tamwil) which is a micro finance institution that can help overcome the economic problems of small communities and support the local economy and can lead people to stay away from the system of interest applied by conventional financial institutions.

The research problem in this research include: 1) Does the quality of service influential significant to the decision of members in choosing Musyarakah financing in Baitul Maal Wat Tamwil Berkah Trenggalek ?; 2) Does product quality influential significant to the decision of members in choosing Musyarakah financing in Baitul Maal Wat Tamwil Berkah Trenggalek ?; 3) Does the society perception influential significant to the decision of members in choosing Musyarakah financing in Baitul Maal Wat Tamwil Berkah Trenggalek ?; 4) Does the quality of service, product quality and society perception jointly influential significant to the decision of members in choosing Musyarakah financing in Baitul Maal Wat Tamwil Berkah Trenggalek?

This research uses quantitative approach method with type of associative research. The sampling using probability sampling technique with sample type used is purposive sampling. The data used are primary data, obtained from the questionnaire. Its to know how big influence of service quality variable, product quality and society perception to member decision in choosing musyarakah financing in Baitul Maal Wat Tamwil Berkah Trenggalek, used multiple linear regression analysis.

The results showed that: 1) Quality of service influential significant to the decision of members in choosing musharaka financing in Baitul Maal Wat Tamwil Berkah Trenggalek; 2) Product quality influential significant to member decision in choosing musyarakah financing in Baitul Maal Wat Tamwil Berkah Trenggalek; 3) Society perception is influential and significant to the decision of members in choosing musyarakah financing in Baitul Maal Wat Tamwi Berkah Trenggalek; 4) Quality of service, product quality and society perception jointly influential significant to the decision of members in choosing musyarakah financing in Baitul Maal Wat Tamwil Berkah Trenggalek.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Society Perception and Musyarakah Financing Decision.*