

ABSTRAK

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh semakin maraknya pertumbuhan lembaga keuangan syariah, salah satu lembaga keuangan syariah yang saat ini masih berkembang yakni *Baitul Maal Wattamwil* (BMT). Dimana BMT menjanjikan sistem operasional yang lebih adil, khususnya pada sistem bagi hasil yakni pembagian untung dan rugi dari pendapatan yang diterima atas usaha yang telah dijalankan. Dalam memenuhi kebutuhan anggota, lembaga BMT harus dapat memberikan pelayanan yang baik yakni dapat memberikan kenyamanan kepada setiap anggota. Selain itu loyalitas anggota merupakan salah satu masalah yang kini dihadapi oleh BMT, oleh karena itu BMT harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh anggota, agar para anggota merasa puas dan tetap loyal untuk tetap menjadi anggota BMT Berkah Trenggalek.

Dalam penelitian ini mengangkat permasalahan tentang penetapan nisbah bagi hasil, pelayanan karyawan dan loyalitas anggota. Hal ini bertujuan untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh penetapan nisbah bagi hasil terhadap loyalitas anggota, untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh pelayanan karyawan terhadap loyalitas anggota, dan untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh nisbah bagi hasil dan pelayanan karyawan secara bersama-sama terhadap loyalitas anggota.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Sample Random Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yakni anggota BMT Berkah Trenggalek yang sedang menggunakan produk dengan sistem bagi hasil. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji hipotesis.

Kata kunci : Penetapan nisbah bagi hasil, pelayanan karyawan, loyalitas anggota.

ABSTRACT

Research in this thesis background by the increasingly widespread growth of sharia financial institutions, one of the Islamic financial institutions that are currently developing the Baitul Maal Wattamwil (BMT). Where the BMT promises a more equitable operating system, especially on profit sharing system that is profit sharing and loss of revenue received on the business that has been run. In meeting the needs of members, BMT institutions should be able to provide good service that can provide comfort to every member. In addition, member loyalty is one of the problems that are now faced by BMT, therefore BMT must pay attention to things that are considered important by members, so that members feel satisfied and remain loyal to remain a member of BMT Berkah Trenggalek.

In this study raised the problem of determination of profit sharing ratio, employee service and member loyalty. It aims to prove whether or not the influence of determination of profit sharing ratio to member loyalty is to prove whether or not the influence of employee service to member loyalty, and to prove whether or not the influence of the ratio of profit sharing and the employee service together to the member's loyalty.

The technique used in sampling in this research is Sample Random Sampling. The number of samples used in this study as many as 96 respondents namely members of BMT Berkah Trenggalek who are using products with profit sharing system. Data analysis technique used in research that is by using validity and reliability test, normality test, classical assumption test, multiple regression test, and hypothesis test.

Keywords: Determination of profit sharing ratio, employee service, member loyalty.