

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah terhadap Kepuasan Anggota di BMT Sahara Kauman Tulungagung**” ini oleh Inda Ardyanti, NIM. 1741143166, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung pembimbing Binti Nur Asiyah, M. Si.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh mutu pelayanan pembiayaan mudharabah dan mutu pelayanan pembiayaan musyarakah memiliki porsi yang cukup kuat untuk mempengaruhi kepuasan anggota. Dalam hal ini peneliti menghubungkan masalah mutu pelayanan pembiayaan mudharabah dan mutu pelayanan pembiayaan musyarakah pada BMT Sahara Kauman Tulungagung. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah (1) Adakah pengaruh signifikan pelayanan pembiayaan mudharabah terhadap kepuasan anggota? (2) Adakah pengaruh signifikan pelayanan pembiayaan musyarakah terhadap kepuasan anggota? (3) Adakah pengaruh signifikan secara bersama-sama pelayanan pembiayaan mudharabah dan musyarakah terhadap kepuasan anggota BMT Sahara Kauman Tulungagung?

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Metode analisis nya menggunakan regresi berganda, uji yang digunakan adalah: uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, kemudian uji regresi berganda, koefisiendeterminasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini adalah, (1) mutu pelayanan pembiayaan mudharabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada BMT Sahara Tulungagung(2) mutu pelayanan pembiayaan musyarakah berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Sahara Tulungagung, (3) secara bersama-sama menunjukkan bahwa mutu pelayanan pembiayaan mudharabah dan musyarakah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Sahara Tulungagung

**Kata Kunci:** Mutu pelayanan pembiayaan Mudharabah, Mutu Pelayanan Pembiayaan Musyarakah, Kepuasan Anggota

## ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Quality of Mudharabah and Musyarakah Financing Service to Members' Satisfaction at BMT Sahara KaumanTulungagung" by IndaArdyanti, NIM. 1741143166, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Islamic Banking, Tulungagung State Islamic Institute of Guidance BintiNurAsiyah, M. Si.

This research is based on the quality of mudharabah financing service and the quality of musharaka financing service has a strong enough portion to influence member satisfaction. In this case the researchers connect the quality problems of mudharabah financing services and the quality of musyarakah financing services on BMT Sahara KaumanTulungagung. The problem formulation of this research is (1) Is there a significant influence of mudharabah financing service to member satisfaction? (2) Is there a significant effect of musyarakah financing service on member satisfaction? (3) Is there a significant influence jointly mudharabah and musyarakah financing services to the satisfaction of members of BMT Sahara KaumanTulungagung?

This research uses quantitative approach and type of associative research. The method of analysis using multiple regression, the test used are: validity and reliability test, classical assumption test consisting of multicollinearity test, heteroscedasticity test, and multiple regression test, coefficient of determination and hypothesis test.

The result of this research are: (1) the quality of mudharabah financing service has a significant effect on the satisfaction of members in BMT Sahara Tulungagung (2) the quality of musyarakah financing services has significant and insignificant to the satisfaction of members in BMT Sahara Tulungagung, (3) collectively shows that the quality mudharabah and musyarakah financing services have a significant effect on member satisfaction in BMT Sahara Tulungagung

**Keywords:** Quality of Mudharabah financing service, Quality of Musyarakah Financing Service, Member Satisfaction