

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Analisis Perbandingan Tingkat Pelayanan pada BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah" ini ditulis oleh Nurhaida Hafni, dengan NIM. 1741143275, dengan dosen pembimbing Ali Mauludi AC, MA.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh keberadaan BMT di daerah-daerah khususnya Tulungagung yang semakin pesat dimana BMT mampu memberikan sumbangsih terhadap perekonomian lokal dan merupakan jawaban terhadap tuntutan dan kebutuhan permodalan kalangan umat Muslim. Dengan semakin banyaknya BMT di Tulungagung ini, maka persaingan diantara lembaga pun semakin ketat. Seluruh lembaga BMT berlomba-lomba menawarkan dan memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin demi menarik nasabah baru serta mempertahankan nasabah lama. Kualitas pelayanan yang baik dianggap dapat menjadi peran utama untuk menarik nasabah dan mempertahankan eksistensi BMT tersebut.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana kualitas pelayanan di BMT Pahlawan, 2) Bagaimana kualitas pelayanan di BMT Istiqomah, 3) Bagaimana kualitas pelayanan di BMT Sinar Amanah, 4) Adakah perbedaan yang signifikan mengenai tingkat pelayanan pada ketiga BMT tersebut. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh ketiga BMT tersebut dan adakah perbedaan pemberian layanan dari ketiga BMT tersebut.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian komparatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket dan sumber data yang digunakan adalah primer. Populasi dan subyek penelitian pada masing-masing BMT yaitu sebanyak 30 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas dan normalitas data dan uji statistik independent *t-test* untuk menguji hipotesis.

Dari hasil analisis yang dilakukan, membuktikan bahwa tingkat pelayanan pada BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah adalah tidak jauh berbeda. Akan tetapi pada hasil uji analisis BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah berkesimpulan bahwa tingkat pelayanan di kedua BMT tersebut adalah tidak sama. Sedangkan kualitas pelayanan pada BMT Istiqomah dengan BMT Sinar Amanah dan BMT Pahlawan dengan BMT Sinar Amanah adalah sama.

Kata kunci : Perbandingan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Thesis entitled "Analyze Service Level Comparison on BMT Heroes, BMT Istiqomah and BMT Sinar Amanah" was written by Nurhaida Hafni, with NIM 1741143275, with supervisor of Ali Mauludi AC, MA.

Research in this thesis is motivated by the existence of BMT in areas especially Tulungagung which increasingly rapidly where BMT is able to contribute to the local economy and is the answer to the demands and needs of capital among Muslims. With the increasing number of BMTs in Tulungagung, the competition among institutions is getting tighter. All BMT institutions compete to offer and provide the best quality of service to attract new customers and retain old customers. Good service quality is considered to be a major role to attract customers and maintain the existence of the BMT.

The formulation of the problem in this thesis is 1) how the service quality in BMT Pahlawan, 2) How is the service quality in BMT Istiqomah, 3) How is the service quality in BMT Sinar Amanah, 4) Is there any significant difference about the service level on the third BMT. The purpose of this study is to determine the extent to which the quality of services provided by the three BMT and whether there are differences in the provision of services from all three BMT.

The research approach used in this thesis is quantitative research with comparative research method. Data collection techniques used is to use questionnaires and data sources used are primary. Population and research subjects on each BMT are as many as 30 respondents. The method of analysis used is the validity test, reliability and normality of data and independent t-test statistical test to test the hypothesis.

From the results of the analysis conducted, proving that the level of service on BMT Pahlawan, BMT Istiqomah and BMT Sinar Amanah is not much different. However, on the test results of BMT analysis Heroes and BMT Istiqomah concluded that the level of service in both BMT is not the same. While the quality of service on BMT Istiqomah with BMT Sinar Amanah and BMT Pahlawan with BMT Sinar Amanah is the same.

Keywords: Comparison, Service Quality