

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Moderasi Kepuasan Atas Pengaruh Tingkat Margin (Harga) Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan *Murabahah* (Studi Kasus Pada Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Karangrejo Tulungagung)” ini ditulis oleh Uswatun Khasanah, NIM. 1741143367, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung dengan pembimbing Nurul Fitri Ismayanti, SE., M.E.I.

Skripsi ini dilatar belakangi oleh perilaku loyal dari anggota (nasabah) yang menjadi asset berharga bagi sebuah lembaga keuangan. Dengan loyalitas yang tinggi akan membuat profitabilitas semakin tinggi pula. Strategi mempertahankan loyalitas adalah dengan menawarkan tingkat margin yang rendah pada pembiayaan dan dengan menerapkan prinsip syariah yang akan menimbulkan rasa puas dari para anggota (nasabah) dan berakhir dengan keloyalitasan anggota (nasabah).

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*. Jumlah sampel adalah 93 anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Data kuisioner diolah dengan menggunakan program SPSS versi 18.0. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 11,028 + 0,672 X_1 + 0,087 X_2$$

Hasil uji t, uji F dan MRA menunjukkan bahwa (1) margin berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 8,178 dan nilai signifikansi 0,000 (2) prinsip syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,108 dan nilai signifikansi 0,271 (3) margin dan prinsip syariah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 34,369 dan nilai signifikansi 0,000 (4) kepuasan tidak memoderasi pengaruh margin terhadap loyalitas karena nilai signifikansi 0,752 lebih dari 0,05 (5) kepuasan tidak memoderasi pengaruh prinsip syariah terhadap loyalitas karena nilai signifikansi 0,283 lebih dari 0,05. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,435, ini berarti bahwa loyalitas anggota dipengaruhi oleh margin dan prinsip syariah sebesar 43,5% dan 56,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : margin, prinsip syariah, loyalitas, kepuasan anggota pembiayaan

ABSTRACT

Thesis entitled "Moderation of Satisfaction on the Influence of Margin Level (Price) and Implementation of Sharia Principle on Loyalty of Murabahah Financing Member (Case Study on Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Karangrejo Tulungagung)" was written by Uswatun Khasanah, NIM. 1741143367, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Business of Islam, State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung with supervisor Nurul Fitri Ismayanti, SE., M.E.I.

This thesis is motivated by the loyal behavior of members (customers) who become valuable assets for a financial institution. With high loyalty will make profitability higher also. The strategy of maintaining loyalty is to offer a low margin rate on financing and by applying sharia principles that will generate a sense of satisfaction from members (customers) and end with the loyalty of members (customers).

The sampling technique used random sampling technique. The number of samples is 93 members murabahah financing in BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. The questionnaire data was processed using SPSS program version 18.0. By using multiple linier regression analysis technique obtained regression equation as follows:

$$Y = 11,028 + 0,672 X1 + 0,087 X2$$

The result of t test, F and MRA test indicate that (1) margin has significant influence to loyalty as evidenced by t_{count} of 8,178 and significance value 0.000 (2) sharia principle no significant influence to loyalty proved by t_{count} equal to 1,108 and significance value 0,271 (3) margin and sharia principles together have a significant effect on loyalty evidenced by the value of F_{count} of 34.369 and the significance value of 0,000 (4) satisfaction does not moderate the influence of margin on loyalty of equal to the significance value of 0.752 more than 0.05 (5) satisfaction does not moderate the influence sharia principles on loyalty as big as the value of significance of 0.283 is more than 0.05. Adjusted R Square number is 0,435, this means that member's loyalty is influenced by syariah margin and principle equal to 43,5% and 56,5% influenced by other variable outside this research.

Keywords: margin, sharia principles, loyalty, satisfaction of finance members