

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas dan Margin Keuntungan terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Murabahah di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek” ini ditulis oleh Erlina Agustin, NIM. 1741143108, pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, MM

Keputusan anggota menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin ketat di antara lembaga keuangan yang berada di wilayah Watulimo baik syariah maupun konvensional. Hal utama agar lembaga dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar, maka kualitas pelayanan, religiusitas dan margin keuntungan harus lebih ditingkatkan. Lembaga harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para anggota, agar anggota merasa puas dan tidak beralih kepada lembaga lain. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan kualitas pelayanan, religiusitas dan margin keuntungan, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, religiusitas dan margin keuntungan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek? (2) apakah religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek? (3) apakah margin keuntungan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek? (4) apakah secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, religiusitas dan margin keuntungan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 70 responden. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket.

Analisis data yang digunakan meliputi 1) uji validitas dan uji reliabilitas, 2) uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, 3) Uji regresi linier berganda, 4) uji hipotesis yaitu uji t, uji f dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan religiusitas, margin keuntungan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah. Secara simultan (bersama-sama) kualitas pelayanan, religiusitas, dan margin keuntungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Margin dan Keputusan Anggota.

## ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Service Quality, Religiosity and Margin Profit on Membership Decision Select Murabahah Financing in KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek" was written by Erlina Agustin, NIM. 1741143108, supervisor of. Agus Eko Sujianto, MM

Customers decisions are a top priority in this study because of the increasingly tight competition among financial institutions in the Watulimo region both sharia and conventional. The main thing that the institution can survive, compete and dominate the market, then the quality of service, religiosity and profit margins should be further improved. The institution should pay attention to matters that are considered important by the members, so that members feel satisfied and not switch to other institutions. Therefore, this study raises the problem of service quality, religiosity and profit margin, with the aim to know the effect of service quality, religiosity and profit margin on the decision of members choose murabahah financing in KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.

The formulation of the problem in this research is (1) whether the quality of service significantly influence the decision of members choose murabahah financing in KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek? (2) whether religiosity significantly affect the decision of members to choose murabahah financing in KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek? (3) whether the profit margin have a significant effect on the decision of members to choose murabahah financing in KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek? (4) whether jointly between the quality of service, religiosity and profit margins have a significant effect on the decision of members choose murabahah financing in KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. Technique of collecting data using questionnaires, sampling technique using simple random sampling, the number of samples used in this study as much as 70 respondents. Measurement scale used is likert scale and data collection technique using questionnaire technique.

Data analysis used include 1) validity test and reliability test, 2) classical assumption test include normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test, 3) multiple linear regression test, 4) hypothesis test that is t test, f test and coefficient of determination.

The results of this study indicate that partially the quality of service religiosity, profit margins have an effect and significant to the decision of members choose murabahah financing. Simultaneously (together) the quality of service, religiosity, and profit margins have a positive and significant effect on the decision of members to choose murabahah financing in KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek

Keywords: Service Quality, Religiosity, Margin and Member Decision