

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “ Pengaruh *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Empaty* dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Anggota Pembiayaan *Murabahah* pada *Baitu Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung” ini ditulis oleh Luqman Hakim, NIM 1741143201, pembimbing M. Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh minat anggota BMT Muamalah yang merupakan hal penting dalam perkembangan BMT di Indonesia. Salah satu hal utama yang dapat mempengaruhi minat anggota adalah *Responsiveness*, *Reliability*, *Empaty* dalam kepuasan anggota yang harus ditingkatkan dan dikembangkan. BMT harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh anggota, sehingga anggota merasa puas dan tidak beralih kepada lembaga lain. Rumusan masalah pada BMT Muamalah Tulungagung yaitu 1). Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *Responsiveness* terhadap minat anggota. 2). Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *Reliability* terhadap minat anggota. 3). Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *Empaty* terhadap minat anggota 4). Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *Responsiveness*, *Reliability*, *Empaty* dalam kualitas pelayanan terhadap minat anggota.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini 32 responden anggota pembiayaan *murabahah* BMT Muamalah Tulungagung. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik simple random sampling. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya, hasil kuesioner dianalisis menggunakan uji instrumen data yaitu Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan uji analisis data untuk menjawab rumusan masalah dengan menggunakan Uji Regresi Linier Berganda. Data yang telah memenuhi uji validitas, uji reabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,451 + 0,312 X_1 + 0,473 X_2 + 0,132 X_3 + E$$

Hasil penelitian ini BMT Muamalah Tulungagung menunjukkan bahwa: 1). *Responsiveness* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat anggota, 2). *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota, 3). *Empaty* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat anggota, 4). *Responsiveness*, *reliability*, dan *empaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota.

Kata kunci : *responsiveness*, *reliability*, *empaty*, minat anggota.

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Responsiveness, Reliability, and Empathy in Quality of Service to Murabahah Member Interest in Baitu Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung" written by Luqman Hakim, NIM 1741143201, mentor M. Aqim Adlan, M.E.I.

This research is based on the interest of BMT members Muamalah which is important in the development of BMT in Indonesia. One of the main things that can affect the interest of members is Responsiveness, Reliability, Empaty in member satisfaction that must be improved and developed. BMT should pay attention to things that are considered important by members, so that members feel satisfied and do not switch to other institutions. Problem formulation on BMT Muamalah Tulungagung that is 1). Is there a positive and significant influence Responsiveness to the interests of members. 2). Is there a positive and significant influence Reliability towards the interest of members. 3). Is there a positive and significant influence of Empaty on the interests of members 4). Is there a positive and significant influence Responsiveness, Reliability, Empaty in the quality of service to the interests of members.

Methods used in this research is quantitative and the kind of research used is research associative. Samples to be taken in this research 32 respondents consumers BMT Muamalah Tulungagung. Sampling techniques used is a technique simple random sampling. Data sources used in this research was primary data. Measurements in this research using likert scale. The next stage, the results of the questionnaire analyzed use test an instrument data that is the validity and reliability, test the assumption classical and the data analysis to answer formulation a problem with use test linear regression multiple.. Data that has met the validity test, test reliability, and classical assumption test processed so as to produce the following regression equation:

$$Y = 1,451 + 0,312 X_1 + 0,473 X_2 + 0,132 X_3 + E$$

The results of this study BMT Muamalah Tulungagung showed that: 1). Responsivenenss have a positive and insignificant effect on the interests of members, 2). Reliability has a positive and significant effect on the interests of members, 3). Empaty has positive and insignificant effect on member interest, 4). This proves that responsiveness, reliability, and empathy have a positive and significant effect on the interest of the members.

Keywords: *responsiveness, reliability, empathy, interests of members.*