

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penanganan keluhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Dalam Pembiayaan Mudharabah Pada Baitul Maal Wa Tamwil” ini ditulis oleh Dwi Agustina, NIM. 1741143085, Jurusan Perbankan Syari’ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dibimbing oleh Jusuf Bachtiar, S.S., M.Pd.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh sebuah fenomena dimana banyak anggota BMT yang memerlukan dana untuk modal usaha mereka. Oleh karena itu setiap anggota tentunya mempunyai alasan tersendiri dalam memilih suatu BMT. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dalam pembiayaan *Mudharabah* di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung? (2) Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung? (3) Apakah penanganan keluhan dan kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung? Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dalam pembiayaan Mudharabah.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil angket yang telah diisi oleh anggota pembiayaan Mudharabah sebanyak 40 responden. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian asosiatif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Tahap selanjutnya, data kuesioner dianalisis dengan regresi linier berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Data-data yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi.

Hasil penelitian menyatakan bahwa penanganan keluhan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung

**Kata Kunci:** Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas

## **ABSTRACT**

The thesis "The Effect of Complaint Handling and Service Quality on Member Loyalty In Mudharabah Financing At Baitul Maal Wa Tamwil" written by Dwi Agustina, NIM. 1741143085, Department of Syari'ah Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, advised by Jusuf Bachtiar, S.S., M.Pd.

This research is motivated by phenomenon which many BMT members need funds for their business capital. Therefore each member of course has its own reasons in choosing a BMT. This study aims to examine the effect of complaints handling and service quality on member loyalty in Mudharabah financing in BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.

The formulation of the problems are (1) Does the complaint handling affect the loyalty of members in mudharabah financing in BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung? (2) Does the quality of service affect member loyalty in mudharabah financing in BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung? (3) Does complaint handling and service quality affect member's loyalty in mudharabah financing in BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung? The purpose of this study to determine the effect of complaints handling and service quality to member loyalty in Mudharabah financing.

This study uses primary data obtained from the results of questionnaires that have been filled by Mudharabah financing members as many as 40 respondents. The type of research used is associative research that uses a quantitative approach. The next stage, the questionnaire data was analyzed by multiple linear regression which serves to prove the research hypothesis. The data that has fulfilled the validity and reliability test and the classical assumption test are processed to produce a regression equation.

The results of the study stated that handling complaints and service quality had a significant effect on member loyalty in mudharabah financing at BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung

**Keywords:** Complaint Handling, Service Quality, Loyalty