

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah pada BTM Surya Dana Tulungagung”. penelitian ini ditulis oleh Dewi Humairo’, jurusan Perbankan Syariah, NIM. 1741143075, dosen pembimbing Dr.H. Mashudi, M.Pd.I

Penelitian ini dilatar belakangi karena tingkat persaingan yang semakin tajam diantara lembaga keuangan syariah di Indonesia. Hal utama agar perusahaan dapat bertahan dan bersaing maka kualitas pelayanan dan citra perusahaan harus ditingkatkan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para anggota, agar anggota merasa puas dan loyal terhadap perusahaan khususnya dalam memilih salah satu produk yaitu pembiayaan musyarakah. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah pada BTM Surya Dana Tulungagung.

Rumusan masalah dalam penelitian ini : 1. apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah di BTM Surya Dana Tulungagung? 2. apakah citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah di BTM Surya Dana Tulungagung? 3. apakah kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah di BTM Surya Dana Tulungagung

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner. Teknik yang digunakan dalam mengambil sampel pada penelitian ini adalah Simple Random Sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 79 responden yaitu anggota yang menggunakan produk pembiayaan musyarakah dari BTM Surya Dana Tulungagung. Tahap selanjutnya, data kuesioner di analisis dengan regresi linear berganda yang mensyaratkan untuk melakukan uji normalitas data, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi Data yang dihasilkan diolah dengan menggunakan SPSS 21,0.

Hasil analisis menyatakan bahwa 1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah. 2) variabel citra perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan secara statistik terhadap loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah. 3) secara bersama-sama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah pada BTM Surya Dana Tulungagung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Loyalitas Anggota dalam Memilih Pembiayaan Musyarakah

ABSTRACT

Thesis entitled "The influence of service quality and corporate image on loyalty of members in choosing Musyarakah financing at BTM Surya Dana Tulungagung". This research was written by Dewi Humairo ', the department of Islamic Banking, NIM. 1741143075, mentored by Dr.H. Mashudi, M.Pd.I

This research is based on the increasingly sharp competition among sharia financial institutions in Indonesia. The main thing for companies to survive and compete then the quality of service and corporate image must be improved. Companies should pay attention to things that are considered important by the members, so that members feel satisfied and loyal to the company, especially in choosing one of the products of musyarakah financing. Therefore this study raised the problem of service quality and corporate image to loyalty members in choosing musyarakah financing in BTM Surya Dana Tulungagung.

The formulation of the problem in this research: 1. whether the quality of service significantly influence the loyalty of members in choosing musyarakah financing in BTM Surya Dana Tulungagung? 2. does the corporate image significantly influence the loyalty of members in choosing Musyarakah financing in BTM Surya Dana Tulungagung? 3. whether the quality of service and corporate image simultaneously affect the loyalty of members in choosing musyarakah financing in BTM Surya Dana Tulungagung

This study uses a quantitative approach. The type of research used is associative research. The data used in this study is the primary data obtained from the questionnaire. The technique used in taking samples in this study is Simple Random Sampling. The number of samples used in this study as much as 79 respondents are members who use musyarakah financing products from BTM Surya Dana Tulungagung. The next stage, the questionnaire data in the analysis with multiple linear regression that requires to test the data normality, test the classical assumption, multiple regression test, hypothesis test and test coefficient of determination The resulting data is processed by using SPSS 21.0

The result of the analysis stated that 1) the service quality variable has a positive and statistically significant effect on the loyalty of members in choosing musharaka financing. 2) corporate image variable positively and statistically significant to the loyalty of members in choosing musharaka financing. 3) jointly show that the quality of service and corporate image have a positive and statistically significant effect on the loyalty of members in choosing Musharaka financing at BTM Surya Dana Tulungagung.

Keywords: Quality of Service, Corporate Image, Member Loyalty in Choosing Musyarakah Financing