

ABSTRAK

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung”** ditulis oleh Daris Asfa Lina, NIM. 1741143063, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung yang dibimbing oleh Dr. H. Mashudi, M.Pd.I

Penelitian skripsi ini dilatar belakangi dengan semakin berkembangnya perekonomian di bidang syariah di Indonesia. Tidak sedikit saat ini lembaga keuangan yang ikut menerapkan prinsip syariah dalam pengembangan produknya salah satunya adalah BTM Surya Dana. Tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada mutu suatu produk yang dibarengi dengan penerapan nilai Islam. Hal ini merupakan salah satu pengaruh utama agar anggota merasa puas terhadap kinerja lembaga tersebut. Dengan menjaga kepuasan konsumen akan meningkatkan kelangsungan hubungan dengan konsumen lama dan terus membina konsumen baru. Tujuan dari penerapan nilai-nilai Islam dan kualitas produk ini agar anggota tetap setia memakai dan menikmati produk yang diberikan oleh BTM Surya Dana.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung ? (2) Apakah penerapan nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di BTM surya Dana Campurdarat Tulungagung ? dan (3) Apakah kualitas produk dan penerapan nilai Islam secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh dari kualitas produk dan penerapan nilai islam serta yang paling berpengaruh diantara dua variabel tersebut terhadap kepuasan anggota di BTM Surya Dana.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh dari penyebaran angket yang diisi oleh anggota sejumlah sampel yaitu 87 anggota. Teknik pengelolaan data menggunakan SPSS 16. Sementara teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas data, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji hipotesis.

Dari hasil analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa, variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung dengan tingkat signifikansi sebesar 0.008, selanjutnya variabel penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di BTM Surya Dana dengan tingkat signifikansi 0.000. sedangkan dari hasil uji F ternyata penerapan nilai Islam merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BTM Surya Dana dibandingkan kualitas produk. Hal ini juga menunjukan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari *Adjusted R Square* sebesar 0,223. Hal ini berarti sebesar 22,3% kepuasan anggota dipengaruhi oleh kualitas produk dan penerapan nilai Islam, sedangkan 77,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Penerapan Nilai Islam, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Product Quality and Application of Islamic Value to Member Satisfaction in BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung" written by Daris Asfa Lina, NIM. 1741143063, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Islamic Banking, Tulungagung State Islamic Institute guided by Drs. H. Mashudi, M.Pd.I

Research in this thesis background with the development of the economy in the field of sharia in Indonesia. Not less current participating financial institutions to apply Islamic principles in the development of its products which one is BTM Surya Dana. Customer satisfaction rate is very dependent on the quality of a product that was coupled with the application of Islamic values. This is one of the major influences that members are satisfied with the performance of these institutions. By keeping customer satisfaction will improve the continuity of relations with old customers and continue to develop new customers. The purpose of applying Islamic values and the quality of this product so that members remain faithful to wear and enjoy the products provided by BTM Surya Dana.

The problems of this study were (1) Is product quality impact on member satisfaction in BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung? (2) Does the application of Islamic values impact on member satisfaction in BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung? and (3) Is the product quality and application of Islamic values in together influencing the member satisfaction in BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung?. The purpose of this study is to measure the effect of product quality and application of Islamic values and the most influential between the two variables on the satisfaction of members in BTM Surya Dana.

This study uses a quantitative approach to the type of associative research. Data collection methods are used primary data, obtained from questionnaires filled out by members of total samples used are 87 members. Engineering data management using SPSS 16. While the data analysis technique used is to test the validity and reliability, the normality data test, classic assumption test, regression test, and hypothesis testing.

From the result of multiple regression analysis, it can be concluded that the variable of product quality significantly influences the satisfaction of the members in BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung with significance level of 0.008, then the variable of Islamic value application significantly influences the satisfaction of members in BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung with significance level 0.000. while the results of the F test was the application of Islamic values is the most influential factor on the satisfaction of members in BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung compared to product quality. It also shows that the coefficient of determination (R^2) obtained from Adjusted R Square is 0.223. This means that 22.3% member satisfaction is influenced by the quality of the product and the application of Islamic values, while the remaining 77.7% is influenced by other variables outside the research.

Keywords: *Quality Products, Application of Islamic Values, Customer Satisfaction*