

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Bai' Bitsman Ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar“ ini ditulis oleh Anggi Aulia Putri NIM 1741143033 dengan pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh menurunnya jumlah anggota pembiayaan *bai' bitsman ajil* pada setiap tahunnya. Mengingat pertumbuhan Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera bergantung pada jumlah anggotanya, maka pihak koperasi harus mampu menciptakan kepuasan bagi anggotanya agar dapat mempertahankan anggotanya. Oleh karena itu pihak koperasi harus mampu memahami factor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota seperti kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi. Jika kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik, harga yang ditetapkan semakin terjangkau dan biaya administrasi yang ditetapkan sesuai dengan kemudahan maka kepuasan anggota akan terpenuhi. Penelitian ini bertujuan (1) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*, (2) untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*, (3) untuk menguji pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*, (4) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian yang digunakan adalah anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* sebanyak 52 anggota. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampel jenuh*, dengan mengambil keseluruhan jumlah populasi sebagai sampel sehingga diperoleh sampel sebanyak 52 responden. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dengan teknik pengumpulan data melalui angket. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda yang bertujuan untuk membuktikan hipotesis penelitian, dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis melalui uji t dan uji F.

Berdasarkan pengujian hipotesis di peroleh hasil bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*, (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*, (3) biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*, (4) secara simultan kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Biaya Administrasi, dan Kepuasan Anggota

ABSTRAK

Thesis entitled "The Effect of Service Quality, Price and Administration Costs to the Members' Financing Satisfaction of Bai' Bitsman Ajil in Sharia Cooperative of Podo Joyo Sejahtera Blitar" written by Anggi Aulia Putri NIM 1741143033 with mentor Dr. Agus Eko Sujianto, SE., M.M.

This research is motivated by the decline in the number of members of the Bai' Bitman Ajil financing each year. Considering the growth of Podo Joyo Sejahtera Sharia Cooperative depends on the number of its members, the cooperative must be able to create satisfaction for its members in order to retain its members. Therefore, the cooperative must be able to understand what factors can affect member satisfaction such as service quality, prices and administrative costs. If the quality of services provided is getting better, the prices set are increasingly affordable and administrative costs are set according to convenience, the satisfaction of members will be fulfilled. This study aims (1) to examine the effect of service quality on the satisfaction of bai 'bitsaman ajil financing members, (2) to examine the effect of price on the satisfaction of bai' bitsaman ajil financing member, (3) to examine the effect of administrative cost on the satisfaction of financing member bai ' bitsaman ajil, (4) to examine the effect of service quality, price and administrative costs on the satisfaction of bai 'bitsaman ajil finance members at Sharia Cooperative of Podo Joyo Sejahtera.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The research population used is the member of bai 'bitsaman ajil financing of 52 members. The sampling technique used is the saturated sample, by taking the total population as a sample so that the samples obtained by 52 respondents. Data source used is primary data with data collection technique through questionnaire. The method of data analysis using multiple linear regression that aims to prove the research hypothesis, by testing the validity and reliability, classical assumption test, normality test, coefficient of determination test, and hypothesis test through t test and F test.

Based on the hypothesis testing, it is found that (1) the quality of service has a positive and significant effect on the satisfaction of the financing members of bai 'bitsaman ajil, (2) the price has a positive and significant effect on the satisfaction of bai' bitsaman ajil financing member, (3) the administrative cost has positive and significant to the satisfaction of bai 'bitsaman ajil financing members, (4) simultaneously the quality of service, price and administrative cost have a positive and significant effect on the satisfaction of bai' bitsaman ajil member at Sharia Cooperative of Podo Joyo Sejahtera Blitar.

Keywords: Service Quality, Price, Administration Cost, and Member Satisfaction