

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, dan Loyalitas Anggota Pembiayaan Bai’ Bitsaman ‘Ajil pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama Dan Koperasi Syariah (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar**”. Ini diteliti oleh Nurlaili dengan NIM 1741143277 dengan dosen pembimbing Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan jasa ditujukan kepada anggota untuk memberikan kenyamanan untuk bertransaksi dan memberikan sebuah kesan tersendiri. Dengan memberikan pelayanan yang baik koperasi syariah juga memberikan margin keuntungan yang adil sesuai dengan porsi yang diberikan sehingga anggota merasa nyaman bertransaksi di koperasi. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi tersebut melebihi apa yang diinginkan anggota dan bagi hasil yang adil maka anggota tersebut akan bersedia melakukan transaksi di koperasi dengan senang hati. Dalam meningkatkan loyalitas pelanggan indikator yang mempengaruhi diantaranya adalah kualitas pelayanan dan bagi hasil.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1) deskripsi kualitas pelayanan pada BMT Agritama dan Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar?, 2) deskripsi bagi hasil pada BMT Agritama dan Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar?, 3) deskripsi loyalitas anggota BBA pada BMT Agritama dan Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar? 4) perbedaan kualitas pelayanan, bagi hasil, dan loyalitas anggota pada BMT Agritama dan Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada perbedaan di BMT Agritama dan Kopsyah Podojoyo.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian komparatif, Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari koesioner anggota pembiayaan *Bai’ Bitsaman ‘Ajil* anggota di BMT Agritama dan Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar. Metode analisis dalam penelitian ini adalah uji validitas, reliabilitas dan normalitas. Dan uji statistik independent t-test untuk menguji hipotesis

Hasil analisis menyatakan bahwa : 1) Kualitas pelayanan tidak sama atau terdapat perbedaan di BMT Agritama dan Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar. 2) Bagi hasil sama atau tidak terdapat perbedaan di BMT Agritama dan Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar. 3) ) Loyalitas anggota sama atau tidak terdapat perbedaan di BMT Agritama dan Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar. 4) Kualitas pelayanan di BMT Agritama dan Kopsyah Podojoyo sama sedangkan bagi hasil dan loyalitas tidak sama atau terdapat perbedaan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Loyalitas Nasabah**

## ABSTRACT

*Thesis with the title "Analysis of Service Quality, Profit Sharing, and Loyalty of Bai 'Bitsaman' Ajil Financing Members in Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Agritama and Sharia Cooperatives (Kopsyah) Podojoyo Srengat Blitar". This was examined by Nurlaili with NIM 1741143277 with supervisor lecturer Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.*

*This research is motivated by the importance of the quality of service aimed at members to provide convenience to transact and give a distinctive impression. By providing good service, Islamic cooperatives also provide fair profit margins in accordance with the portion given so that members feel comfortable transacting in cooperatives. So that if the service provided by the cooperative exceeds what the members want and for a fair outcome, the member will be willing to conduct transactions in the cooperative with pleasure. In increasing customer loyalty indicators that influence include quality of service and profit sharing.*

*The formulation of the problem in this study are: 1) description of service quality at BMT Agritama and Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar?, 2) description of the results of the BMT Agritama and Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar ?, 3) description of BBA member loyalty to BMT Agritama and Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar? 4) differences in service quality, profit sharing, and member loyalty to BMT Agritama and Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar This research was conducted to find out whether there were differences in BMT Agritama and Kopsyah Podojoyo.*

*In this study using a quantitative approach with comparative research methods, the data used in this study are primary data obtained from questionnaire members of the Bai 'Bitsaman' Ajil financing members at BMT Agritama and Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar. The method of analysis in this study is to test the validity, reliability and normality. And an independent statistical t-test to test the hypothesis*

*The results of the analysis state that: 1) Service quality is not the same or there are differences in BMT Agritama and Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar. 2) Share of the same or no difference in BMT Agritama and Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar. 3) Membership loyalty is the same or there is no difference in BMT Agritama and Kopsyah Podojoyo Srengat Blitar. 4) The quality of service in BMT Agritama and Kopsyah Podojoyo are the same, while profit sharing and loyalty are not the same or there are differences.*

**Keywords: Service Quality, Profit Sharing, Customer Loyalty.**