

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Reputasi yang dipertimbangkan Anggota dalam Memutuskan Menyimpan Dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*” ini ditulis oleh Ino Permatahati, Jurusan Perbankan Syariah, NIM. 1741143169, pembimbing Sri Eka Astutiningsih, SE.,MM.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan banyaknya tingkat jumlah penabung di Indonesia di Bank yang identik dengan bunga atau riba. Keberadaan *Baitul Maal wat Tamwil* mampu berkontribusi sebagai salah satu peranan lembaga yang dapat menghimpun dana yang berprinsip bagi hasil. *Baitul Maal wat Tamwil* dalam mempertahankan eksistensi lembaga, perlu adanya kualitas pelayanan yang baik, pemilihan cabang kantor yang strategis dan menjaga reputasi lembaga dengan baik.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Faktor-faktor kualitas pelayanan apa sajakah yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*?. (2) Faktor-faktor lokasi apa sajakah faktor-faktor kualitas pelayanan, lokasi, dan reputasi yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*?. (3) Faktor-faktor reputasi apa sajakah yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*?. (4) Faktor-faktor manakah yang paling dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kualitas pelayanan, lokasi dan reputasi yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis faktor dan regresi. Teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dengan kategori *simple random sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan teknik skala *likert*. Jumlah sampel adalah sebanyak 100 responden yang merupakan anggota *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*.

Hasil penelitian ini menunjukkan terbentuk 3 faktor yang dipertimbangkan anggota *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*. Faktor lokasi adalah faktor pertama yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* dengan pertimbangan indikator akses, visibilitas, ekspansi dan lingkungan. Faktor kualitas pelayanan menjadi faktor kedua yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* dengan pertimbangan indikator variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari reability, assurance, tangible, responsiveness, empathy. Faktor reputasi menjadi faktor ketiga yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* dengan pertimbangan indikator kompetensi perusahaan, kredibilitas dan nama baik.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Lokasi, Reputasi, Anggota*

ABSTRACT

This thesis entitled "Quality Factors of Service, Location, and Reputation that Members Consider in Saving Funds in *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*" was written by Ino Permatahati, Department of Islamic Banking, NIM. 1741143169, supervisor of Sri Eka Astutiningsih, SE., MM.

This research is motivated by the many levels of the number of savers in Indonesia in Banks that are identical with interest or usury. The existence of *Baitul Maal wat Tamwil* able to contribute as one of the role of institutions that can raise funds that principled for the results. *Baitul Maal wat Tamwil* in maintaining the existence of the institution, the need for good service quality, the selection of strategic branch office and maintain the reputation of the institution well.

The formulation of the problem in writing this essay is (1) What factors of service quality that members consider in deciding to save funds in *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* ?. (2) What are the factors of the location of the service quality, location, and reputation factors that members consider in deciding to keep funds in *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* ?. (3) What reputation factors are considered by members in deciding to save funds in *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* ?. (4) Which factors are most considered by members in deciding to keep funds in *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* ?. This study aims to analyze the factors of service quality, location and reputation that members consider in deciding to save funds in *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*.

The research method used is field research with quantitative approach using factor and regression analysis. Sampling technique is probability sampling with simple random sampling category. The research instrument used is questionnaire with Likert scale technique. The number of samples is 100 respondents who are members of *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*.

The results of this study indicate the formation of 3 factors considered members of *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*. Location factors are the first factor that members consider in deciding to keep funds in *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* with consideration of access, visibility, expansion and environmental indicators. The service quality factor becomes the second factor considered by the member in deciding to save the fund in *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* with consideration of quality variable service indicator consisting of reability, assurance, tangible, responsiveness, empathy. The reputation factor becomes the third factor that members consider in deciding to save funds in *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* with consideration of company competency indicator, credibility and good reputation.

Keywords: *Service Quality, Location, Reputation, Members*