

ABSTRAK

Siti Mahbubah, NIM 1820510049, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT NUKAS Cabang Wado Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan Anggota dalam pembiayaan *murabahah* di BMT NUKAS Cabang Wado. Latar belakang penelitian ini dilakukan karena masyarakat lebih memilih pembiayaan *Murabahah* di banding dengan pembiayaan yang lainnya pada BMT NUKAS Cabang Wado dikarenakan setiap anggota memiliki alasan tertentu untuk memilih pembiayaan ini.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepuasan konsumen yang menjelaskan bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya konerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dan teori ini di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Emosi, Harga, dan Biaya.

Penelitian ini menggunakan jenis riset lapangan dan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Anggota yang melakukan pembiayaan *murabahah* pada BMT NUKAS Cabang Wado. Sedangkan untuk pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel 80 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan angket (kuesioner) langsung di lapangan dan bertemu dengan para responden yang berisikan pertanyaan-pertanyaan dengan jawaban skala likert. Metode analisis data yang digunakan adalah metode asumsi klasik, Uji Koefisien Determinasi, Uji signifikansi Simultan, Uji Parsial dan Uji Regresi Linier Berganda.

Dari hasil penelitian dapat diketahui variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* di BMT NUKAS Cabang Wado.

Kata Kunci : Kepuasan Anggota, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk.

ABSTRACT

Siti Mahbubah, NIM 1820510049, The Effect of Service Quality and Product Quality on Member Satisfaction in Murabahah Financing (Case Study of BMT NUKAS Wado Branch, Kedungtuban District, Blora Regency).

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on Member satisfaction in murabahah financing at BMT NUKAS Wado Branch. The background of this research was conducted because the community prefers Murabahah financing compared to other financing at BMT NUKAS Wado Branch because each member has certain reasons for choosing this financing.

The theory used in this study is the theory of consumer satisfaction which explains that a person's feelings of pleasure or disappointment come from a comparison between the impression of work or the results of a product with his expectations. And this theory is influenced by several factors, namely: Service Quality, Product Quality, Emotions, Price, and Cost.

This research uses a type of field research and quantitative approach. The population in this study is all members who do murabahah financing at BMT NUKAS Wado Branch. As for sampling using the accidental sampling method and using the Slovin formula with a sample of 80 respondents. The data collection technique in this study is by distributing questionnaires directly in the field and meeting with respondents containing questions with Likert scale answers. The data analysis methods used are classical assumption methods, Coefficient of Determination Test, Simultaneous significance Test, Partial Test and Multiple Linear Regression Test.

From the results of the study, it can be seen that the variables of service quality and product quality have a significant influence on member satisfaction in murabahah financing at BMT NUKAS Wado Branch.

Keywords: Member Satisfaction, Service Quality and Product Quality.