

ABSTRAK

Dwi Ikha Rohmawati, NIM : 1820510079, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemudahan Proses Pembiayaan *Murabahah* Terhadap Kepuasan Menjadi Anggota (Studi Kasus Bmt Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara)”

Penelitian ini membahas terkait kepuasan menjadi anggota yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan proses pembiayaan *murabahah* sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan BMT Al-Hikmah Semesta dalam akad *murabahah*? 2) Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan proses pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta?.

Dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian merupakan *fieldresearch* karena penelitian terjun langsung ke lapangan agar dapat memperoleh data-data adapun populasi dalam penelitian adalah nasabah yang menggunakan pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta cabang dan sampelnya berjumlah 90 responden. Teknik analisis dibantu software SPSS, hasil penelitian ini 1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan menjadi anggota BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara, hal dibuktikan dengan hasil uji hipotesis yang memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,269 > 1,987$ dan nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,050$, sehingga hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima. 2) Persepsi kemudahan proses pembiayaan *Murabahah* berpengaruh terhadap kepuasan menjadi anggota BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara, hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis yang memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,814 > 1,987$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$, sehingga hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima.

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan. Kemudahan, Murabahah, Kepuasan, Anggota.*