

ABSTRAK

Virdiany, Fitri, 2013, SKRIPSI, Judul: “Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Preferensi Anggota dalam Pengajuan Pembiayaan *Muḍārabah* di KJKS BMT-MMU Cabang Sidogiri Pasuruan”.

Pembimbing : Dr. Fatmah, ST.,MM

Kata Kunci : Kualitas layanan, Promosi, Preferensi Anggota

KJKS BMT-MMU Sidogiri Pasuruan merupakan salah satu lembaga keuangan yang dilakukan dengan akad yang memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi, karena akad dilakukan berdasarkan hukum Islam (Syariah Islam). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap preferensi anggota dalam pengajuan pembiayaan *muḍārabah* di KJKS BMT-MMU Cabang Sidogiri Pasuruan. Kualitas layanan, promosi, dan preferensi anggota merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan, karena kualitas layanan dan promosi yang diberikan suatu perusahaan berpengaruh langsung terhadap preferensi anggota.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif melalui metode survei yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap preferensi anggota dalam pengajuan pembiayaan *muḍārabah* di KJKS BMT-MMU Cabang Sidogiri Pasuruan. Untuk mengetahui hal tersebut maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan uji t. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 57 anggota dengan penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuisioner, wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan untuk pengujian instrumen menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien regresi secara simultan (uji F) didapatkan F hitung adalah 2,398 dengan F tabel 3,17. Karena F hitung lebih kecil dari F tabel, maka dapat dikatakan kualitas layanan dan promosi secara serentak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi anggota dalam pengajuan pembiayaan *muḍārabah*. Hasil pengujian koefisien regresi secara parsial (uji t) didapatkan variabel kualitas layanan mempunyai t hitung sebesar 1,058 dan variabel promosi mempunyai t hitung sebesar 0,956. Kedua variabel tidak berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi anggota dalam pengajuan pembiayaan *muḍārabah*. Hal ini ditunjukkan dengan t hitung lebih kecil dari t tabel (2,000).

ABSTRACT

Viridiany, Fitri, 2013, THESIS, Title: “The Influence of Service Quality and Promotion to Member’s Preference in Proposing *Muḍārabah* Defrayal at KJKS BMT-MMU Branch Sidogiri Pasuruan”.

Advisor : Dr. Fatmah, ST.,MM

Keywords : Service Quality, Promotion, Member’s Preference

KJKS BMT-MMU Sidogiri Pasuruan is one of financial institutions which done by *akad* with *duniawi* and *ukhrawi* basic, because *akad* is done according to Islamic law (*Shariah*). The goal of this research is to analyze the influence of service quality and promotion to member’s preference in proposing *muḍārabah* defrayal at KJKS BMT-MMU Branch Sidogiri Pasuruan. Service quality, promotion, and member’s preference is one union which difficult to be dissociated, because the service quality and promotion which is given to a company has direct effect to member’s preference.

This research is quantitative research with survey method, the goal of this research is to know the influence of service quality and promotion to member’s preference in proposing *muḍārabah* defrayal at KJKS BMT-MMU Branch Sidogiri Pasuruan. To know this, it is used double linier analysis regress with F test and t test. The amount of sample n this research is 57 members with determinant sample used purposive sampling technique. The technique of data collection use questionnaire, interview, documentation, and observation, while to test the instrument used validities, reliabilities, and classic assumption test.

Based on the result of the coefficient regress test stimultan (F test) is obtained F count is 2,398 with F table 3,17. Because F count is smaller than F tab;e, therefore it can be said that service quality and promotion have no influence significantly to member’s preference in proposing *muḍārabah* defrayal. The result of coefficient regress partially (t test) is obtained service quality variable has t count 1,058 and promotion variable has t count 0,956. Both of variables have no influence significantly to member’s preference in proposing *muḍārabah* defrayal. This matter is shown by t count is smaller that t table (2,000).