

ABSTRAK

Fitriyah, Eka Yatimatul. 2019 “*Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Anggota Produk Pembiayaan Murabahah*”. Skripsi, Universitas Islam Darul ‘Ulum Lamongan, Pembimbing (1) Syuhada’, M.E.I. (2) Ainul Masruroh, S.Hi, M.H.

Kata Kunci : Kualitas Produk (*Murabahah*), Tingkat Margin, Kepuasan Anggota

Dalam dunia usaha satu hal yang tidak bisa dihindari ialah persaingan, tentunya persaingan antara lembaga keuangan syariah yaitu bank syariah, BMT, KJKS/KSPPS ataupun yang lainnya merupakan hal yang sangat wajar sehingga setiap badan usaha berlomba-lomba dalam memberikan kualitas produk kepada anggota. Setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Untuk terciptanya kepuasan anggota pembiayaan *murabahah* adalah dengan meningkatkan kualitas produk, daya saing yang kompetitif berupa tingkat margin. Anggota akan memberikan penilaian dapat berupa kepuasan maupun ketidakpuasan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota produk pembiayaan *murabahah* dan pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan anggota produk pembiayaan *murabahah* di KSPPS Mawar.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sumber data pada penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Sampel penelitian sebanyak 67 responden yang terdiri dari 20 pernyataan, sampel diambil dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan cara *Simple Random Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Untuk metode analisis data yang digunakan yaitu uji kualitas data (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis (uji t dan R^2), kemudian pengolahan datanya menggunakan aplikasi SPSS 22.0 *for windows*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota yang dibuktikan dengan $t_{hitung} 2,332 > t_{tabel} 1,997$ dan nilai signifikansi $0,023 < 0,05$, sedangkan variabel tingkat margin tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota dibuktikan dengan $t_{hitung} 0,182 < t_{tabel} 1,997$ dan nilai signifikansi $0,856 > 0,05$. Dari hasil kedua variabel tersebut yaitu kualitas produk (X_1) dan tingkat margin (X_2) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota di KSPPS Mawar Simo Sungelebak Karanggeneng Lamongan adalah variabel kualitas produk (X_1).