

ABSTRAK

Hidayah, Isti'anatul. 2019. "PENGARUH PEMBIAYAAN *RAHN* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA PADA KSPPS BMT MANDIRI SEJAHTERA JAWA TIMUR KARANGCANGKRING DUKUN GRESIK".

Kata Kunci: Pembiayaan Rahn, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota.

Sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh dana tunai tanpa kehilangan barang-barang berharga, sehingga masyarakat dapat menjaminkan barang-barangnya ke lembaga keuangan dengan pembiayaan *rahn*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pembiayaan *rahn* dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap tingkat kepuasan anggota.

Penelitian ini dilaksanakan di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Karangcangkring Dukun Gresik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 95 responden. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *simple random sampling*. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif responden, analisis statistik deskriptif variabel, analisis validitas dan reliabilitas, analisis uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai pada variabel pembiayaan *rahn* $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1,98609) dan nilai signifikan $> 0,05$ artinya H_0 diterima H_1 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pembiayaan *rahn* (X_1) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan anggota. Sedangkan pada variabel kualitas pelayanan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,98609) dan nilai signifikan $< 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_2 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota.

ABSTRAC

Keywords: *Rahn Financing, Service Quality and Member Satisfaction.*

Some communities have difficulty in obtaining cash without losing valuable items, so that people can pledge their goods to financial institutions with rahn financing.

This study aims to determine the effect of rahn financing and service quality partially on the level of member satisfaction.

This research was conducted at KSPPS BMT Mandiri Sejahtera East Java Karangcangkring Dukun Gresik. The sample used in this study were 95 respondents. Researchers used quantitative research methods, and the technique used in sampling was simple random sampling. In collecting data, researchers used a questionnaire. Data analysis techniques used in this study were descriptive respondents, descriptive statistical statistical analysis, validity and reliability analysis, classical assumption test analysis, multiple linear regression analysis and hypothesis testing.

The t-test results (partial) show the value of the financing variable rahn $t_{count} < t_{table} (1.98609)$ and a significant value > 0.05 means that H_0 is accepted H_1 is rejected, so it can be concluded that the variable financing rahn (X_1) does not affect the level of member satisfaction. While the service quality variable $t_{count} > t_{table} (1.98609)$ and a significant value < 0.05 means H_0 is rejected and H_2 is accepted so it can be concluded that the service quality variable has a positive and significant effect on the level of member satisfaction.