

ABSTRAK

Masyhudi Mukhtar, 2022. *Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pengguna Produk Simpanan Pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan*, Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. H. Rudy Haryanto, SST, MM.

Kata Kunci: *Motivasi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Menabung*

Saat ini, lembaga keuangan bank maupun non-bank mengalami persaingan yang sangat ketat. Sehingga tidak heran jika setiap lembaga keuangan berlomba-lomba dalam menarik minat calon nasabah baik lembaga keuangan yang berskala besar maupun kecil. Motivasi dan kualitas pelayanan sangat diperlukan oleh lembaga keuangan agar bisa mempengaruhi calon nasabah maupun nasabah agar bisa melakukan keputusan menabung.

Bagi hasil adalah suatu sistem yang digunakan lembaga keuangan syariah dalam memberikan keuntungan kepada shahibul maal dan mudharib sesuai dengan yang telah disepakati oleh kedua pihak di awal akad. Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Sedangkan loyalitas pelanggan adalah suatu dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara terus-menerus dan dapat membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk maupun jasa yang diperoleh oleh badan usaha tersebut yang dapat membutuhkan jumlah waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang terjadi secara terus-menerus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pengguna Produk Simpanan Pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan, Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Adapun cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode pemilihan sampel yaitu *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan 76 responden dengan menyebarkan kuesioner. Analisis data menggunakan uji t (parsial) dan uji f (simultan)

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji t untuk variabel nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap loyalitas anggota dengan nilai $t_{hitung} 2,644 > t_{Tabel} 1,992$ dan nilai signifikan $0,010 < 0,005$. Untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai $t_{hitung} 5,664 > t_{Tabel} 1,992$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,005$. Serta pengujian hipotesis dengan uji f menunjukkan bahwa nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau serentak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai nilai $F_{hitung} 64,431 > F_{Tabel} 3,12$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.