

ABSTRAK

Kamaliyah, 2023, *Pengaruh Personal Selling dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah di BMT NU Cabang Kadur*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing:Lely Shofa Imama, Lc., M.S.I.

Kata Kunci: *Personal Selling, Kualitas Pelayanan, Keputusan Anggota*

Saat ini, keberadaan lembaga keuangan sangat dibutuhkan di berbagai tempat karena tidak hanya sebagai tempat menyimpan uang semata, melainkan juga sebagai tempat dimana modal terhimpun dan dapat di akses. Dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan anggota BMT NU Cabang Kadur Pamekasan sebagai lembaga keuangan mikro syariah memiliki fungsi meliputi penghimpunan dana dan penyaluran dana masyarakat. Fungsi penyaluran dana di BMT NU Cabang Kadur Pamekasan menggunakan skema salah satunya pembiayaan seperti, pembiayaan *murabahah* sebagai contoh kepedulian perekonomian masyarakat menengah kebawah dalam hal memenuhi kebutuhan ekonomi.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh *Personal Selling* terhadap keputusan anggota menggunakan produk pembiayaan *murabahah*. Kedua, untuk menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota menggunakan produk pembiayaan *murabahah*. Ketiga, untuk menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh *Personal Selling* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan Anggota menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel karena populasi relatif kecil, yaitu sebesar 84 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah *personal selling* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di BMT NU Cabang Kadur.

Hasil uji t (parsial) variabel *Personal Selling* (X1) berpengaruh terhadap keputusan anggota, diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,230 > t_{tabel} 1,98932$. *Personal selling* yang dilakukan BMT NU Cabang Kadur yaitu dengan mengatasi keberatan yang dirasakan calon nasabah pada saat karyawan memasarkan produk *murabahah* dengan memberikan respon tanggapan yang baik. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap keputusan anggota dengan nilai signifikan $0,003 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,025 > t_{tabel} 1,98932$. Pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Kadur Pamekasan yaitu dengan pelayanan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah, mampu melayani secara tepat dan mampu berkomunikasi dengan baik. Hasil uji signifikansi secara simultan (uji F) diperoleh nilai $F_{hitung} 68,294 > 3,10$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga keputusannya adalah variabel *personal selling* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y keputusan anggota.