ABSTRAK

Lika Indah Wijayanti, 2023, *Pengaruh Ujrah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (Rahn) Di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN). Dosen Pembimbing: Lukmanul Hakim,M.E.I

Kata Kunci: ***Ujrah, Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, BMT NU, Gadai, Pembiayaan.***

Kepuasan Anggota termasuk suatu hal penting dalam mempertahankan para anggota dan merupakan kunci kesuksesan sebuah perusahaan begitu juga bagi KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan. Kepuasaan Anggota merupakan sebuah perasaan yang timbul setelah mengonsumsi barang atau membeli sebuah jasa atau setelah terpenuhinya sebuah harapan anggota. Salah satu produk unggulan di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan yaitu produk gadai emas. Kesesuaian biaya-biaya dalam produk gadai bisa menimbulkan pandangan positif terhadap produk tersebut jika sesuai dengan harapan anggota, antara lain adanya biaya *ujrah* yang rendah dan kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis kausal, untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota pembiayaan gadai emas di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan sebanyak 510 anggota. Teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* dengan metode *Accidental sampling.* Didapatkan sampel sebanyak 84 anggota. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil uji dalam penelitian ini *Pertama*: Variabel *Ujrah* (X1) diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,414 > 1,989) dengan sig 0,018 < 0,05, Ha diterima H0 ditolak yang artinya variabel *Ujrah* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota pembiayaan gadai emas (*rahn*). *Kedua*: Variabel Kualitas pelayanan (X2) diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,974 > 1,989) dengan sig 0,000 < 0,05, Ha diterima H0 ditolak yang artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota pembiayaan gadai emas (*rahn*). Dengan demikian variabel X secara individual sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. *Ketiga*: Hasil uji F menunjukkan nilai sig 0,000 < 0,05 dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (25,648 > 3,11). Yang berarti variabel X (*Ujrah* dan Kualitas Pelayanan) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y (Kepuasan Anggota). Dengan hasil R^2 sebesar 0,373 atau 37,3%, yang berarti kemampuan model regresi dalam menerangkan hubungan variabel dependen (*Ujrah* dan Kualitas Pelayanan) dengan variabel independen (Kepuasan Anggota) sebesar 37,3%. Sedangkan sisanya sebesar 62,7% dipengaruhi oleh variabel lain.