

**PENGARUH BIAYA ADMINISTRASI DAN KUALITAS PELAYANAN
JASA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI SIMPAN
PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) BAITUL MAAL WAT
TAMWIL (BMT) AGAWA MAKMUR MERAPI**

Oleh:

Riyana Dwi Haryani

NIM. 16061020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) apakah biaya administrasi yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota 2) apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan populasi anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi yang berjumlah 10.281. Jumlah sample yang diambil adalah 100 anggota dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan 1) biaya administrasi yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota 2) kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Faktor biaya administrasi yang dilakukan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi pada penelitian ini menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,612 dengan nilai *sig.* sebesar $0,000 < 0,05$, yang artinya adalah hipotesis pertama diterima. Faktor kualitas pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi pada penelitian ini menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,910 dengan nilai *sig.* sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya hipotesis kedua diterima.

Kata Kunci: biaya, biaya administrasi, kualitas layanan, kepuasan anggota, BMT, koperasi

THE INFLUENCE OF ADMINISTRATION COSTS AND SERVICE QUALITY ON MEMBER SATISFACTION IN SHARIA FINANCING SAVING AND LOAN COOPERATIVE (KSPPS) BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) AGAWE MAKMUR MERAPI

By:
Riyana Dwi Haryani
NIM. 16061020

ABSTRACT

This study aims to determine 1) whether the administrative costs provided by KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi affect member satisfaction 2) whether the quality of services provided by KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi affects member satisfaction.

This study is an associative study with a population of 10,281 members of the KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi. The number of samples taken was 100 members using simple random sampling technique. The data collection method used a questionnaire or questionnaire. The analysis technique used multiple linear regression and t test.

The results of this study indicate 1) administrative costs provided by KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi affect member satisfaction 2) service quality provided by KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi affects member satisfaction. The administrative cost factor carried out by KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi in this study shows a tcount of 4.612 with a sig. equal to 0.000 <0.05, which means that the first hypothesis is accepted. The service quality factor performed by KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi in this study shows the tcount value of 4.910 with a sig. equal to 0.000 <0.05, which means that the second hypothesis is accepted.

Keywords: costs, administrative costs, service quality, member satisfaction, BMT, cooperatives