

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Fasilitas Dan Intelektualitas Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Al-Hijrah Bukittinggi**” yang disusun oleh **Ida Iestari Nim 3317093** Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi atas bimbingan dari Bapak H. Harfandi, SE., M.Si

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kasus yang terjadi di BMT Al-Hijrah Bukittinggi ini merupakan salah satu masalah yang terjadi antara pihak BMT dengan pelanggan atau nasabah dalam memberikan kepuasan yang diharapkan, namun kenyataannya bertolak belakang dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan intelektualitas terhadap kepuasan nasabah BMT Al-Hijrah Bukittinggi.

Untuk mengolah data dan menganalisa data yang telah terkumpul penulis menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan statistik dan model dalam penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi dapat dikemukakan bahwa pengaruh fasilitas dan intelektualitas bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Al-Hijrah Bukittinggi. Kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai signifikannya, fasilitas sebagai 0,008. Nilai signifikan $0,008 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, nilai dalam uji menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas (X_1) kepuasan nasabah (Y). Dalam penelitian ini terlihat adanya pengaruh yang berarti antara variabel fasilitas (X_1) kepuasan nasabah (Y). Terhadap minat nasabah, jadi kesimpulannya kepuasan nasabah sangat berpengaruh besar bagi BMT Al-Hijrah jika nilai fasilitas signifikan maka akan mengalami kenaikan, maka minat yang ingin menjadi nasabah BMT juga akan naik. Intelektualitas berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai signifikannya, fasilitas sebesar 0,008. Nilai signifikan $0,008 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, nilai dalam uji menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,455 > 1,985$) sehingga disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). Fasilitas dan intelektualitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat anggota. Maka dapat dilihat dari nilai signifikannya sebesar 0,008. Nilai signifikan $0,008 < 0,05$, dan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($5,128 > 1,985$), sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut mengatakan bahwa variabel fasilitas, intelektualitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Keyword: Fasilitas, Intelektual, Kepuasan Nasabah