

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai pengaruh kesesuaian prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra *funding* pada dua *Baitul Maal wa Tamwil* yaitu BMT Bina Ihsanul Fikri dan BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 70 mitra kedua BMT yang dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kesesuaian prinsip syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan mitra *funding*; (2) Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mitra *funding*. Penelitian ini memberikan bukti bagi para pembuat kebijakan untuk mempunyai prosedur pelayanan yang mendasar dan baik, pendalaman keagamaan bagi karyawan serta peningkatan kualitas atribut produk BMT.

Kata kunci : Kesesuaian Prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mitra *Funding*.

ABSTRACT

This research is about the effect of suitability in sharia principle and quality of service towards the satisfaction of BMT funding partners at two *Baitul Maal Wa Tamwil* – BMT Bina Ihsanul Fikri and BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. The sample of this research used accidental sampling. The data were obtained through questionnaire distributed to 70 partners of two BMTs which were analyzed using double linear regression and SPSS 23.

The research result shows that: (1) The suitability of sharia principle does not affect the satisfaction of funding partners; (2) The quality of service has significant effect on the satisfaction of funding partners. This research proves that policy makers should have basic and good service procedure, religious enrichment for employees and enriching the quality of BMT product attributes.

Key words: suitability of sharia principle, quality of service, satisfaction of funding partners