

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT MARGIN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN
MURABAHAH DI USPPS BMT AL – ISHLAH RAJAGALUH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA
ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2020/1442**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT MARGIN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN
MURABAHAH DI USPPS BMT AL – ISHLAH RAJAGALUH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



**Disusun oleh :
Lilla Fadhilah
Nim 1608203003**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2020/1442 H**

ABSTRAK

LILLA FADHILAH. NIM. 1608203003, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI USPPS BMT AL – ISHLAH RAJAGALUH”, 2020

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keputusan anggota dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah, dimana persepsi setiap anggota memiliki implikasi yang berbeda terhadap hasil keputusan yang diambil untuk menggunakan pembiayaan murabahah. Melihat kenyataan bahwa banyaknya lembaga keuangan sejenis BMT yang menawarkan pembiayaan murabahah dengan pelayanan dan tingkat margin yang beragam, selain itu dalam konteks seorang muslim, dalam berkonsumsi tidak hanya mencari utilitas semata tetapi juga keberkahan atau maslaha, sehingga hal tersebut memicu timbulnya berbagai alternatif pilihan bagi anggota dalam mengambil keputusan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap keputusan menggunakan pembiayaan murabahah di USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Jumlah sampel penelitian sebanyak 70 responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket, observasi, dan dokumentasi. Kemudian analisis data yang digunakan adalah uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis penelitian dengan bantuan SPSS *versi 21*.

Berdasarkan hasil penelitian analisis regresi linear berganda adalah $Y = 16,895 + 0,323X_1 + 0,302X_2$. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} (3,922) > t_{tabel}(1,667)$ artinya terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan pembiayaan murabahah dan variabel tingkat margin diperoleh nilai $t_{hitung} (3,170) > t_{tabel} (1,667)$ artinya terdapat pengaruh positif signifikan tingkat margin terhadap keputusan menggunakan pembiayaan murabahah. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai $F_{hitung} (118,168) > nilai F_{tabel} (2,74)$ artinya terdapat pengaruh

positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat margin, Nilai *R Square* sebesar 0,606 jadi dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat margin, 60,6% terhadap keputusan menggunakan pembiayaan murabahah di USPPS BMT Al- Ishlah Rajagaluh.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Tingkat Margin, dan Keputusan Menggunakan Pembiayaan Murabahah.*



ABSTRACT

LILLA FADHILAH. NIM. 1608203003, "EFFECT OF SERVICE QUALITY AND MARGIN LEVEL ON DECISIONS TO USE MURABAHAH FINANCING AT USPPS BMT AL - ISHLAH RAJAGALUH", 2020

This research is motivated by the decision of members to use murabahah financing products, where the perception of each member has different implications for the results of the decisions taken to use murabahah financing. Seeing the fact that many financial institutions like BMT offer murabahah financing with various levels of service and margin, apart from that in the context of a Muslim, in consuming not only looking for utility but also blessings or problems, so this triggers various alternative choices for members. in making decisions. This study aims to determine the effect partially and simultaneously between service quality and margin level on the decision to use murabahah financing at USPPS BMT Al - Ishlah Rajagaluh.

This research uses quantitative research. The number of research samples were 70 respondents. Data collection techniques through distributing questionnaires, observation, and documentation. Then the data analysis used is the research instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, and research hypothesis testing with the help of SPSS version 21.

Based on the research results, multiple linear regression analysis is $Y = 16.895 + 0.323X_1 + 0.302X_2$. The results of the partial test (t test) show that the variable service quality obtained $t_{count} (3,922) > t_{table} (1,667)$ means that there is a significant positive effect of service quality on the decision to use murabahah financing and the margin level variable obtained $t_{count} (3,170) > t_{table} (1,667)$ This means that there is a significant positive effect on the level of margin on the decision to use murabaha financing. The simultaneous test results (F test) show the value of $F_{count} (118.168) > F_{table} \text{ value } (2.74)$ which means that there is a positive and significant influence between service quality and margin level, R Square value is 0.606 so it can be seen that the effect of service quality and margin level, 60.6% of the decision to use murabahah financing at USPPS BMT Al-Ishlah Rajagaluh.

Keywords: Service Quality, Margin Level, and Decision to Use Murabaha Financing.

الملخص

لبنى فضيلة. نيم. 1608203003 ، "تأثير جودة الخدمة ومستوى الهامش على قرارات استخدام تمويل مرابحة في "USPPS BMT AL - ISHLAH RAJAGALUH، 2020 هذا البحث مدفوع بقرار الأعضاء استخدام منتجات تمويل المرابحة ، حيث أن تصور كل عضو له آثار مختلفة على نتائج القرارات المتخذة لاستخدام تمويل المرابحة. بالنظر إلى حقيقة أن العديد من المؤسسات المالية مثل BMT تقدم تمويل المرابحة بمستويات مختلفة من الخدمة والهامش ، إلى جانب ذلك في سياق المسلم ، في الاستهلاك ليس فقط للبحث عن المنفعة ولكن أيضًا عن النعم أو المشاكل ، لذلك يؤدي هذا إلى خيارات بديلة مختلفة للأعضاء. في اتخاذ القرارات. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد التأثير الجزئي والمتزامن بين جودة الخدمة ومستوى الهامش على قرار استخدام تمويل المرابحة في USPPS BMT Al-Ishlah Rajaguluh.

يستخدم هذا البحث البحث الكمي. وبلغ عدد عينات البحث 70 مستجيباً. تقنيات جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات والمراقبة والتوثيق. ثم تحليل البيانات المستخدمة هو اختبار أداة البحث ، واختبار الافتراض الكلاسيكي ، واختبار الانحدار الخطي المتعدد ، واختبار فرضيات البحث بمساعدة SPSS الإصدار 21.

بناءً على نتائج البحث ، فإن تحليل الانحدار الخطي المتعدد هو $Y = 16.895 + 0.323X1 + 0.302X2$. أظهرت نتائج الاختبار الجزئي (اختبار t) أن جودة الخدمة المتغيرة التي تم الحصول عليها $(3.922 < tcount)$ (جدول 1.667) t تعني أن هناك تأثير إيجابي كبير لجودة الخدمة على قرار استخدام تمويل المرابحة ومتغير مستوى الهامش الذي حصل عليه $(3.170 < tcount)$ (جدول 1.667) t وهذا يعني أن هناك تأثيراً سلبياً معنوياً على مستوى الهامش على قرار استخدام تمويل المرابحة. تظهر نتائج الاختبار المتزامنة (اختبار F) أن قيمة $(118.168 < Fcount)$ (قيمة 2.74) $(Ftable)$ تعني أن هناك تأثيراً إيجابياً وهاماً بين جودة الخدمة ومستوى الهامش ، قيمة R Square المعدلة هي 0,606 لذلك يمكن ملاحظة أن تأثير جودة الخدمة ومستوى الهامش %60,6 من قرار استخدام تمويل المرابحة في USPPS BMT Al-Ishlah Rajaguluh.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، مستوى الهامش ، وقرار استخدام تمويل المرابحة.

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT MARGIN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN
MURABAHAH DI USPPS BMT AL – ISHLAH RAJAGALUH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

Lilla Fadhilah

NIM : 1608203003

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Nur Eka Setiowati S.Pd.,M.Si

NIP. 198103082006042001



H. Ilham Bustomi, M.Ag

NIP. 197303292000031002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 197603122003121003

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Lilla Fadhilah**, NIM : **1608203003** dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI USPPS BMT AL – ISHLAH RAJAGALUH"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Nur Eka Setiowati S.Pd.,M.Si

NIP. 198103082006042001


H. Uham Bustomi, M.Ag

NIP. 197303292000031002

Mengetahui:

Kerua Jurusan Perbankan Syariah


Eef Saefulloh, M.Ag

NIP.197603122003121003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI USPPS BMT AL – ISHLAH RAJAGALUH**”, oleh **Lilla Fadhilah, NIM : 1608203003**, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 197301072009012001

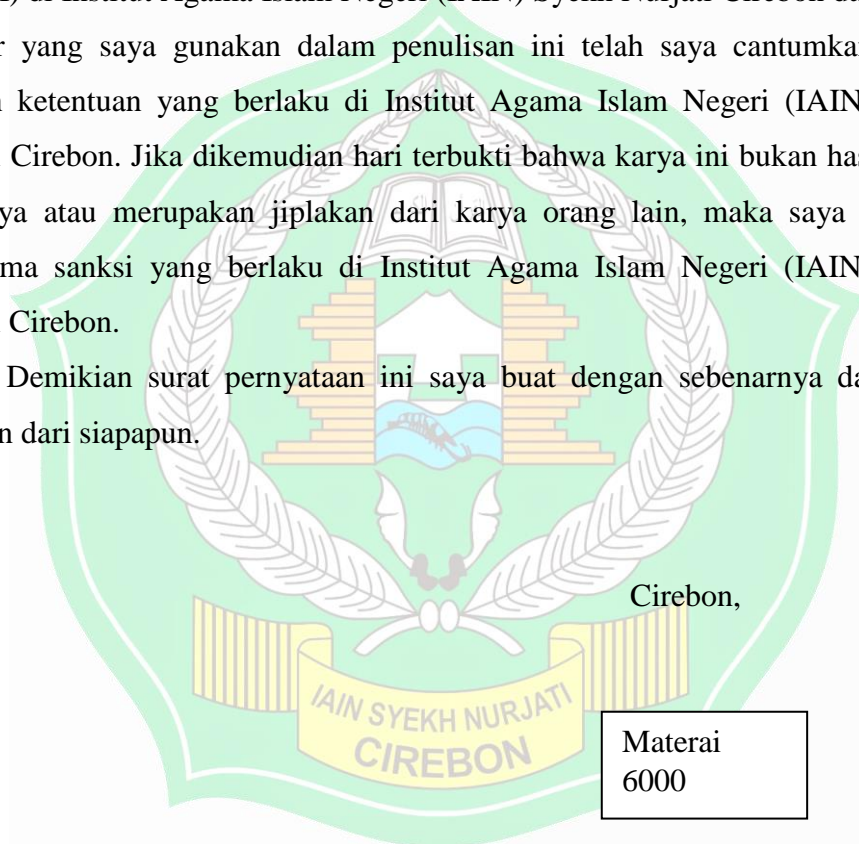
Dr. H. Achmad Kholiq, M.Ag.
NIP. 196702081993031003

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI USPPS BMT AL –ISHLAH RAJAGALUH”** merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu pernyataan memperoleh gelar strata satu (SI) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dan semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.



(Lilla Fadhilah)

NIM 1608203003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Lilla Fadhilah, dilahirkan di Cirebon pada tanggal 13 Desember 1996 Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dan dari pasangan Bapak Naendhy Sunaendy (alm) dan Ibu Suhati dengan jenis kelamin Perempuan. Penulis tinggal di Jl. H. Abbas Blok Kapringan Rt/Rw 03/01 Desa Weru Lor Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon

Penulis menyelesaikan pendidikan formal, yaitu:

1. Tahun 2016 – 2020 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam (FSEI), Jurusan Perbankan Syari'ah (PS)
2. Tahun 2013 – 2016 di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Sumber
3. Tahun 2011 – 2013 di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Weru
4. Tahun 2005 – 2011 di Sekolah Dasar Negeri 2 Trusmi Wetan

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cirebon, 10 November 2020

Lilla Fadhilah
NIM.1608203003

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirabbil'alamiin..

Segala Puji Syukur Kehadirat Illahi Rabbi karena atas karunia dan limpahan rahmat-Nya serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Skripsi yang sederhana ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Shalawat dan salam semoga terlimpah curahkan keharibaan Baginda Alam Nabi Muhammad SAW.

Untuk itu kupersembahkan karya sederhana ini teruntuk : Kedua Orangtuaku ayahanda (Naendhy Sunaendy (alm)) dan ibunda (Suhati) yang tak henti-hentinya selama ini memberi semangat dan do'a, nasehat, dukungan, dan kasih sayang, serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani rintangan yang ada didepanku. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas semua kebaikanmu, karena itu terimalah persembahan skripsi ini sebagai kado kecil bukti bakti dan cintaku untukmu ayahanda dan ibunda tercinta.

Ucapan terimakasih juga teruntuk dosen pembimbing 1 & 2 (Nur Eka Setiowati S.Pd.,M.Si dan H. Ilham Bustomi, M.Ag) yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan membimbingku, serta memberikan arahan dan pelajaran yang tidak ternilai harganya.

Ucapan terima kasih teruntuk kakak dan adikku (Mohammad Rizky Agung Nadi dan Ari Fadzri Ilahi) yang telah memberikan semangat serta do'anya. Terimakasih kepada Kaidir Hamim Suntoro yang telah memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih juga kepada Uswahtun Hasanah, Siti Munziah, Anis Hardiyanti Putri, dan Indri Rahayu yang telah memberikan semangat dan berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“KEBAHAGIAAN ITU BERGANTUNG PADA DIRIMU SENDIRI”



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan pencipta alam beserta isinya, yang selalu mencurahkan segala rahmat dan kekuatan-Nya untuk bergerak, berfikir, dan berkarya dalam menggapai ridho-Nya yang telah memberikan warna dalam kehidupan, terutama dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI USPPS BMT AL – ISHLAH RAJAGALUH”** dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafa'atnya di akhir zaman nanti. Kemudian Orang Tuaku, Ibu dan Bapak terimakasih atas dukungan moril dan materil, keikhlasan dan keridhoan serta selalu mendoakan penulis yang tiada hentinya kepada Allah SWT.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi. Namun, berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga membuat penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Sumanta, M.Ag, Selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.
3. Eef Saefulloh, M. Ag selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.

4. Nur Eka Setiowati S.Pd.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar membimbing, memotivasi dan memberikan saran-saran kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. H. Ilham Bustomi, M.Ag selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan semakin baik.
6. Segenap Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang dengan sabar dan ikhlas dalam mengajarkan keilmuan selama penulis menempuh studi.
7. Seluruh Staff Karyawan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati yang berkenan dalam membantu penulis.
8. Keluarga Besar USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh yang turut serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan di kelas PS A, terimakasih telah memberikan motivasi, semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian. Rekan-Rekan KKN 98 Kalimati, yang banyak berjasa dan telah menemani penulis dalam menjalankan perkuliahan selama ini, dan untuk yang menemani ke tempat penelitian, memberikan semangat (kaidir hamim suntoro) serta Sahabat ku Dea dan Teman Gibahku (Rifie, Nina, dan Ajeng) selanjutnya sahabat kupu-kupu (Indah, Nana, Ziyah, Indri, dan Anis) yang telah menemani disaat kondisi pikiran sedang tidak menentu dikarenakan skripsi yang penuh dengan revisian – revisian.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis hanya dapat berucap terimakasih, serta berdoa atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, masukan yang konstruktif terhadap perbaikan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Penulis pun berharap skripsi ini

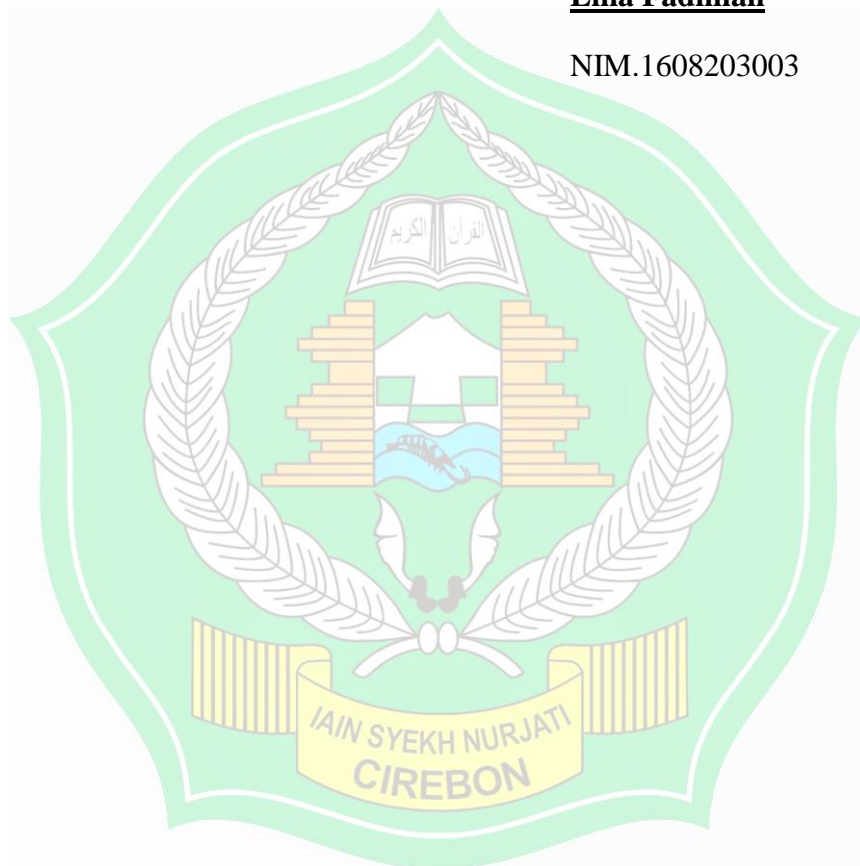
dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan penulisan atau hal-hal yang lain.

Wassalamua'alaikum Wr.Wb

Cirebon, 10 November 2020

Lilla Fadhilah

NIM.1608203003



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| Judul | ii |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iv |
| المخلص..... | v |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | vi |
| NOTA DINAS | vii |
| LEMBAR PENGESAHAN | viii |
| PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI | ix |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | x |
| PERSEMBAHAN | xi |
| MOTTO | xii |
| KATA PENGANTAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xxi |
| DAFTAR GAMBAR | xxii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN | xxiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| 1. Identifikasi Masalah | 6 |
| 2. Batasan Masalah..... | 6 |
| 3. Pertanyaan Penelitian | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |

| | |
|--|-----------|
| E. Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| A. Kualitas Pelayanan | 9 |
| 1. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah | 10 |
| 2. Ciri – ciri Pelayanan Yang Baik..... | 11 |
| 3. Dimensi Kualitas Pelayanan | 11 |
| 5. Pelayanan Dalam Pandangan Islam | 13 |
| B. Tingkat Margin (Keuntungan)..... | 15 |
| C. Pengambilan Keputusan | 17 |
| D. Pembiayaan Murabahah..... | 18 |
| 1. Dasar Hukum Murabahah | 18 |
| 2. Rukun dan Syarat Pembiayaan Murabahah | 20 |
| 3. Jenis Pembiayaan Murabahah | 21 |
| 4. Skema Pembiayaan Murabahah | 21 |
| F. Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| G. Kerangka Pemikiran | 35 |
| H. Hipotesis | 36 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 32 |
| A. Tempat Dan Waktu | 32 |
| B. Populasi Dan Sampel..... | 32 |
| C. Definisi Operasional Variabel | 33 |
| D. Sumber Data | 36 |
| 1. Data primer | 36 |
| 2. Data sekunder..... | 36 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |

| | |
|---|----|
| F. Teknik Analisis Data | 38 |
| 1. Analisis Deskriptif | 38 |
| 2. Analisis Statistik..... | 38 |
| 1. Uji Validitas..... | 38 |
| 2. Uji Reabilitas | 39 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 39 |
| 1. Uji Normalitas | 40 |
| 2. Uji Multikoleniaritas | 40 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas | 40 |
| 4. Regresi Linear Berganda | 41 |
| 5. Uji Hipotesis | 41 |
| 1. Uji t (Uji Parsial) | 42 |
| 2. Uji F (Uji Simultan)..... | 42 |
| 6. Koefisien Determinasi (R) | 42 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 44 |
| A. Gambaran Umum Tempat penelitian | 44 |
| 1. Sejarah USPPS BMT Al – Ishlah..... | 44 |
| 2. Visi Misi BMT Al – Ishlah | 45 |
| 3. Fungsi BMT | 46 |
| 4. Stuktur Organisasi..... | 47 |
| 5. Produk – produk BMT Di USPPS BMT Al- ishlah Rajagaluh..... | 47 |
| B. Gambaran Umum Responden | 54 |
| 1. Distribusi Menurut Jenis Kelamin | 55 |
| 2. Distribusi Menurut Usia..... | 55 |
| 3. Distribusi Menurut Pendidikan | 56 |

| | |
|--|-----------|
| 4. Distribusi Menurut Jenis Pekerjaan | 56 |
| 5. Distribusi Menurut Penghasilan Perbulan..... | 57 |
| 6. Distribusi Menurut Jumlah Pembiayaan Murabahah | 58 |
| C. Gambaran Umum Distribusi Variabel | 58 |
| 1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) | 59 |
| 2. Deskripsi Variabel Tingkat Margin (X_2)..... | 61 |
| 3. Deskripsi Variabel Keputusan Pembiayaan Murabahah(Y) | 64 |
| D. Hasil Penelitian | 66 |
| 1. Uji Validitas | 66 |
| 2. Uji Reabilitas..... | 69 |
| 3. Uji Asumsi Klasik..... | 69 |
| 1. Uji Normalitas | 69 |
| 2. Uji Multikolinearitas..... | 70 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas | 71 |
| 4. Analisa Regresi Linear Berganda | 72 |
| 5. Uji Hipotesis..... | 73 |
| 1. Uji t (Uji Parsial) | 73 |
| 2. Uji F (Uji Silmutan)..... | 76 |
| 6. Koefisien Determinasi (R) | 78 |
| E. Pembahasan Penelitian | 80 |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Pembiayaan Murabahah di USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh. | 80 |
| 2. Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Menggunakan Pembiayaan Murabahah di USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh. | 81 |

| | |
|--|----|
| 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Menggunakan Pembiayaan Murabahah di USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh. | 82 |
| BAB V PENUTUP | 84 |
| A. Kesimpulan | 84 |
| B. Saran | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |
| LAMPIRAN – LAMPIRAN | 91 |



DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Pembiayaan Murabahah yang di salurkan oleh USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh | 3 |
| Tabel 1. 2 Jumlah Perkembangan Anggota Pembiayaan Murabahah USPPS BMT Al – Ishlah Rajagaluh..... | 4 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 23 |
| Tabel 3. 1 Definisi Variabel dan Indikator Penelitian..... | 34 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert..... | 36 |
| Tabel 4. 1 Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin | 55 |
| Tabel 4. 2 Distribusi Berdasarkan Usia | 55 |
| Tabel 4. 3 Distribusi Berdasarkan Pendidikan | 56 |
| Tabel 4. 4 Distribusi Berdasarkan Pekerjaan | 56 |
| Tabel 4. 5 Distribusi Menurut Penghasilan Perbulan..... | 57 |
| Tabel 4. 6 Distribusi Menurut Jumlah Pembiayaan Murabahah..... | 58 |
| Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X_1) | 59 |
| Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Margin(X_2)..... | 61 |
| Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Keputusan Pembiayaan Murabahah (Y)..... | 64 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas (X_1),(X_2), dan (Y)..... | 67 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas | 69 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas | 70 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikoleniaritas | 71 |
| Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 72 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji t (Uji Parsial) | 74 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Uji Silmutan) | 76 |
| Tabel 4. 17 Hasil Koefisien Determinasi | 78 |
| Tabel 4. 18 Hasil Output Uji Pengaruh Individual | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2. 1 Skema Pembiayaan Murabahah | 21 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi..... | 47 |
| Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan | 61 |
| Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel Tingkat Margin | 63 |
| Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel Keputusan Pembiayaan Murabahah | 66 |
| Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 72 |



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | ba' | b | Be |
| ت | ta' | t | Te |
| ث | sa' | t | Es (dengan titik diatas) |
| ج | jim | š | Je |
| ح | ha' | h | Ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha' | kh | Ka dan Ha |
| د | dal | d | De |
| ذ | zal | z | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra' | r | Er |
| ز | zai | Z | Zet |
| س | sin | s | Es |
| ش | syin | sy | Es dan Ye |
| ص | sad | š | Es (dengan titik di bawah) |
| ض | dad | ḍ | |

| | | | |
|---|--------|---|----------------------------|
| | | | De (dengan titik dibawah) |
| ط | Ta | ṭ | Te (dengan titik dibawah) |
| ظ | za | ẓ | Zet (dengan titik dibawah) |
| ع | ‘ain | ‘ | Koma terbalik diatas |
| غ | gain | g | Ge |
| ف | fa’ | f | Ef |
| ق | qaf | q | Qi |
| ك | kaf | k | Ka |
| ل | lam | l | El |
| م | mim | m | Em |
| ن | nun | n | En |
| و | wawu | w | We |
| ه | ha’ | h | Ha |
| ء | hamzah | ’ | Apostrof |
| ي | ya’ | y | Ye |

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* (—) untuk vokal *a*, *kasroh* (—) untuk vokal *i*, dan *dhummah* (—) untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *auyaitu* harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* (و) *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya’* (ي) *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal : كَسَرَ ditulis kasara
 جَعَلَ ditulis ja‘ala

Contoh vokal rangkap :

1. Fathah + yā’ tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أي).

Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa

2. Fathah + wāwu mati ditulis au (او).

Contoh: هَوْلَ ditulis haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------------------|-------------|------------------------|
| ا...َ | Fathah dan alif | Â | a dengan garis di atas |
| ي...َ | Atau fathah dan ya | | |
| ي...ِ | Kasrah dan ya | Î | i dengan garis di atas |
| و...ُ | Dammah dan wau | Û | u dengan garis di atas |

Contoh : قَالَ ditulis qâla
 قِيلَ ditulis qîla
 يَقُولُ ditulis yaqûlu

D. Ta’ marbutah

Transliterasi untuk ta’ marbutah ada dua, yaitu : ta’ marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta’ marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudah al-atfāl*
رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudatul atfāl*

E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Jika huruf *ي* ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah *ى*, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh : رَبَّنَا ditulis *rabbanâ*
الْحَدُّ ditulis *al-ḥaddu*

F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh : الرَّجُلُ ditulis *ar-rajulu*
الشَّمْسُ ditulis *as-syamsu*

2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

Contoh : الْمَلِكُ ditulis *al-Maliku*
الْقَلَمُ ditulis *al-qalamu*

3. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

4. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh :

وَأَنَّ اللَّهَ لَهِوَ خَيْرٌ الرَّازِقِينَ

Ditulis: Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn atau Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn

5. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh : البُخَارِي ditulis al-Bukhârî
 النَّبِيهَقِي ditulis al-Baihaqî

