PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIOSITAS NASABAH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK PEMBIAYAAN *MUḌĀRABAH* DI BMT NURUL JANNAH PT. PETROKIMIA GRESIK

SKRIPSI

Oleh :
CHOIROTUN NISA'

NIM : C04213013

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SURABAYA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama	:	Choirotun Nisa'
NIM	:	C04213013
Fakultas/Prodi	:	Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiositas nasabah terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍarabah* di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan hasil duplikasi dari karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka.

Surabaya, 20 Desember 2018

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
E7836ADF94 369139
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Choirotun Nisa'
NIM. C04213013

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Choirotun Nisa' NIM. C04213013 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 20 Desember 2017
Pembimbing,

Abdul Hakim M. EI
NIP. 197008042005011003

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Choirotun Nisa' NIM. C04213013 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari senin tanggal 16 Januari 2018, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi

Penguji I	Penguji II
Abdul Hakim, M.EI	Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.EI
NIP. 197008042005011003	NIP. 197005142000031001
Penguji III	**Penguji IV**
Ummiy Fauziyah Laili, M.Si	Aris Fanani, M.Kom
NIP. 198306062011012012	NIP. 198701272014031002

Surabaya, 16 Januari 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,

Prof. Akh. Muzakki, M.Ag, Grad. Dip. SEA, M.Phil, Ph.D

NIP. 197402091998031002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Choirotun Nisa'
NIM : C04213013
Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Syariah
E-mail address : Mawar.nisa@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIOSITAS NASABAH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK PEMBIAYAAN MUDARABAH DI BMT NURUL JANNAH PT. PETROKIMIA GRESIK.

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 07 Februari 2018

Penulis

(Choirotun Nisa')

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiositas Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Untuk Pembiayaan *Muḍarabah* Di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik"** ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan religiositas nasabah terhadap keputusan untuk melakukan pembiayaan di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi logistik. Populasi penelitian ini adalah nasabah BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan religiositas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍarabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik. Hasil uji G menunjukkan 13,880 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Untuk pengaruh secara parsial, variabel kualitas pelayanan dan religiositas berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan untuk melakukan pembiayaan *muḍarabah*. Hasil uji wald variabel kualitas pelayanan koefisiennya sebesar 0,165 dengan signifikansi 0,038 kurang dari 0,05 dengan probabilitas 1,180, maka disimpulkan H_a diterima. Dan pengaruh religiositas koefisiennya sebesar 0,197 dengan nilai signifikansi sebesar 0,013 kurang dari 0,05 dengan probabilitas 1,217, maka disimpulkan H_a diterima.

Diperoleh nilai dari Nagelkerke R *square* sebesar 0,233, hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan religiositas berpengaruh terhadap keputusan untuk pembiayaan *muḍarabah* sebesar 23,3%. Sedangkan untuk sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TRANSLITERASI xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 8

D. Kegunaan Hasil Penelitian 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori 10

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan 25

C. Kerangka Konseptual 29

D. Hipotesis Penelitian 29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 31

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Waktu dan Tempat Penelitian 31

C. Populasi dan Sampel Penelitian 32

D. Variabel Penelitian 33

E. Definisi Operasional 34

F. Uji Validitas dan Reliabilitas..... 37

G. Data dan sumber Data 39

H. Teknik Pengumpulan Data 40

I. Teknik Analisa Data 41

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian 45

B. Uji Validitas dan Reliabilitas 59

C. Analisis Data..... 62

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiositas Nasabah Secara Simultan Terhadap Pengambilan Keputusan Untuk Pembiayaan *Muḍarabah* Di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik 81

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Secara Parsial Terhadap Pengambilan Keputusan Untuk Pembiayaan *Muḍarabah* Di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik 85

C. Pengaruh Religiositas Nasabah Secara Parsial Terhadap Pengambilan Keputusan Untuk Pembiayaan *Muḍarabah* Di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik 87

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 90

B. Saran 91

DAFTAR PUSTAKA 92

LAMPIRAN 95

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah dan Jumlah Nominal Pembiayaan *Muḍārabah* di BMT Nurul Jannah 5

Tabel 2.1 Model rangsang tanggapan..... 18

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden 57

Tabel 4.2 Status Responden 57

Tabel 4.3 Usia Responden 58

Tabel 4.4 Pekerjaan Responden 58

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... 60

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Religiositas 60

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas 62

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Pelayanan 62

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Item Variabel Religiositas 67

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Item Variabel Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan *muḍarabah* 72

Tabel 4.11 Uji Regresi Logistik 73

Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan..... 77

Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial 78

Tabel 4.14 Koefisien Determinasi 79

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Membeli 23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lima puluh tahun lalu, keuangan Islam hanyalah sebuah mimpi bagi cendekiawan. Namun, sejak awal para muslim telah membuka jalan bagi keuangan Islam dan menjadikannya salah satu industri yang paling cepat. Selama bertahun-tahun, keuangan Islam berkembang semakin besar dipasar keuangan global. Selama krisis keuangan global tahun 2007-2009, keuangan Islam tahan terhadap guncangan keuangan.[1] Hal ini membuktikan bahwa keuangan Islam mampu bersaing di pasar keuangan global.

Lembaga keuangan Islam yang ada saat ini di Indonesia meliputi Bank Syariah, Koperasi Syariah, *Baitul māl wattamwīl* (BMT), Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah, dan lain sebagainya.[2] Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada *al-Qur'an* dan *As-Sunnah*. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan

[1]International Shari'ah Research Academy for Islamic Finance (ISRA), *Sistem Keuangan Islam: Prinsip dan Operasi,* Ellys T, (Jakarta:Rajawali Pers, 2015), 3.
[2] Chitra Dwiratih Aviza, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mitra dalam Memilih Menggunakan Produk Pembiayaan Muḍārabah di BMT Berkah Madani Cimanggis Depok", (Skripsi – UIN Syarif Hiayatullah Jakarta, 2014), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dengan prinsip syariah Islam yaitu menggunakan sistem bagi hasil. Hal ini berarti dalam operasionalnya mengikuti tata cara berusaha maupun perjanjian berdasarkan *Al-Qur'an* dan *As-Sunnah*.

Sayangnya, tidak semua kalangan bisa menerima pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah, khususnya usaha kecil dan menengah (UKM). Hal ini mendorong munculnya lembaga keuangan syariah non bank seperti *Baitul Māl Wattamwīl* (BMT). *Baitul Māl Wattamwīl* (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang cara kerjanya hampir mirip dengan bank syariah. Perbedaaannya terletak pada prinsip dan mekanisme operasionalnya.[3] BMT bisa menjadi solusi bagi masyarakat yang memiliki UKM karena masyarakat tersebut biasanya kesulitan untuk mendapatkan akses ke perbankan terkait dengan agunan dan lainnya. Sehingga, BMT bisa menjadi alternatif bagi masyarakat untuk mengembangkan usahanya.

Koperasi syariah yang ada di Indonesia dilandasi oleh keputusan menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 pada tanggal 10 September 2004 tentang petunjuk pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah.[4] Dari keputusan Menteri ini dapat menfasilitasi berdirinya Koperasi

---

[3] Iis Istiqomah, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Anggota dalam Pengambilan Pembiayaan Modal Kerja *Muḍārabah* pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah", (Skripsi--UIN Sunan Kalijaga,Yogyakarta, 2013), 2.

[4] Ali Hamdan, Saifuddin, *Koperasi Syariah Panduan Praktis Pendirian dan Pengelolaan,* (Surabaya: STAINA PRESS, 2015), Cet 1, 7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Syariah menjadi koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) atau unit jasa keuangan syariah (UJKS), dengan adanya sistem ini membantu koperasi serba usaha di Indonesia memiliki unit jasa keuangan syariah.

Sebagai salah satu lembaga keuangan mikro, BMT perlu mengingat bahwa anggota (nasabah) merupakan pihak yang cenderung memberikan penilaian terhadap mutu yang diberikan oleh BMT. Yaitu dengan membandingkan apa yang diterima dan apa yang diharapkan oleh anggota, seperti pelayanan. Kualitas suatu pelayanan adalah salah satu elemen lain yang terdapat dalam strategi suatu lembaga. Pelayanan dan etika dari suatu lembaga sangat penting karena pelayanan dan etika yang baik akan memunculkan simpati dari masyarakat. Apabila masyarakat mulai simpati dengan lembaga, maka akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa lembaga itu akan lebih lancar.[5]

Standar utama dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan menurut Wijaya yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*empaty*), berwujud (*tangible*). Kualitas pelayanan merupakan sikap yang diberikan oleh karyawan dari BMT kepada para anggota yang melakukan pembiayaan. Variabel ini diduga dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam permintaan pembiayaan karena kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan simpati dari anggota untuk melakukan pembiayaan di BMT.

[5] Iis Istiqomah, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi..., 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam persepsi seorang muslim, kegiatan yang dilakukan akan lebih mempertimbangkan maslahah sesuai dengan ajaran agama daripada mencari keuntungan semata. Kegiatan yang dilakukan tidak dapat dipisahkan dari keimanan seseorang. Keimanan ini salah satu tolak ukur penting karena keimanan memberikan cara pandang dunia yang cenderung mempengaruhi kepribadian seseorang yaitu dalam bentuk perilaku, gaya hidup, selera, sikap-sikap terhadap sesama manusia.[6]

Salah satu faktor yang menentukan keputusan nasabah yaitu faktor agama atau religiositas. Seorang konsumen yang memiliki religiositas tinggi akan cenderung memlih praktek yang sesuai dengan ajaran-ajaran agama.[7] Untung dan rugi dalam ekonomi sangat penting dalam menjalankan suatu usaha. Namun apabila dihadapkan pada ketentuan agama yang melarang adanya riba, maka pengusaha yang memiliki religiositas akan lebih memilih pembiayaan pada lembaga keuangan syariah.

Produk-produk yang dimiliki oleh BMT adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*muḍārabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*mushārakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murābaḥah*) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijārah*), atau dengan adanya

[6] Faridhah Nur Azizah, "Pengaruh Religiositas , Pemahaman Produk dan Pelayanan terhadap permintaan pembiayaan di KSU Ja'far Medika Syariah", (Skripsi – IAIN Surakarta, 2017), 2.
[7] S, Azwar. *Sikap Manusia: Teori, Kasus dan Pengukuran*. (Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 1995), 119.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pilihan pemindahan atasa barang yang disewa dari pihak BMT oleh pihak lain (*ijārah wa iqtina*).

Namun, penulis hanya fokus terhadap kualitas pelayanan dan religiositas nasabah yang melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik. *Muḍārabah* adalah akad kerjasama usaha antara pemilik modal (*Ṣōhibul Māl*) sebagai pihak yang menyediakan modal 100% dengan pihak yang mengelola modal (*muḍārib*). Kemudian sistem yang digunakan adalah sistem bagi hasil sesuai dengan kesepakatan di muka dari kedua belah pihak.[8]

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah dan Jumlah Nominal Pembiayaan *Muḍārabah* di BMT Nurul Jannah

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Nominal
1.	2013	2.694	Rp. 25.154.000.000
2.	2014	3.342	Rp. 31.572.000.000
3.	2015	4.998	Rp. 37.521.000.000
4.	2016	5.171	Rp. 33.130.000.000

Kerjasama dalam ekonomi harus dilakukan dan tidak bisa lepas dalam semua kegiatan ekonomi, yaitu dalam kegiatan produksi, distribusi barang maupun jasa. Mekanisme yang digunakan pada sistem bagi hasil pada dasarnya terletak pada kerjasama yang baik antara *ṣōhibul māl* dengan *muḍārib*. Apabila kerjasama yang dilakukan antara pemilik modal dengan pelaku usaha baik, maka hasil yang didapatkan juga akan baik.

[8] Ali Hamdan, Saifuddin, *Koperasi Syariah, Panduan Praktis Pendirian dan Pengelolaan...,* 51

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pembiayaan *muḍārabah* diperbolehkan dalam Islam, sesuai dengan Q.S. Al-Muzammil (20)

عَلِمَ أَن سَيَكُونُ مِنكُم مَّرۡضَىٰ ۙ وَءَاخَرُونَ يَضۡرِبُونَ فِي ٱلۡأَرۡضِ يَبۡتَغُونَ مِن فَضۡلِ ٱللَّهِ ۙ وَءَاخَرُونَ يُقَـٰتِلُونَ فِي سَبِيلِ ٱللَّهِ ۖ

> "Dia mengetahui bahwa akan ada di antara kamu orang-orang yang sakit dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah; dan orang-orang yang lain lagi berperang di jalan Allah"

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Murningsih dan Ahmad Yunadi yang dilakukan di BMT Hidayah Umat Yogyakarta pada tahun 2013 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara faktor syariah, pelayanan, produk, dan promosi terhadap permintaan pembiayaan *muḍārabah.*[9]

Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Eriyati yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara faktor pelayanan, selera konsumen dan keyakinan/menjalankan syariat Islam terhadap permintaan pembiayaan pada PT. Bank BRI Syariah Pekanbaru.[10]

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di BMT Nurul Jannah karena lokasinya strategis sehingga masyarakat mudah menjangkau. Diharapkan BMT mampu mewujudkan pemerataan

---

[9] Murningsih dan Ahmad Yunadi, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Pembiayaan Muḍārabahpada BMT Hidayah Umat Yogyakarta 2013", *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia,* Volume III, No.1 (Juni, 2013), 120.

[10] Eriyati, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Pembiayaan pada PT. Bank BRI Syariah Pekanbaru", Universitas Riau.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesempatan dalam berusaha melalui pemberian pembiayaan kepada masyarakat melalui dana yang didapat dari masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiositas Nasabah terhadap Pengambilan keputusan untuk Pembiayaan *Muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik."**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas penulis mengidentifikasi masalah, sehingga dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik?
2. Apakah faktor religiositas berpengaruh terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik?
3. Apakah faktor kualitas pelayanan dan religiositas berpengaruh terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* secara simultan di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor religiositas terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan dan religiositas terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* secara simultan di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang akan disusun ini diharap dapat memberikan manfaat, meliputi:

1. Bagi Akademisi

   Diharap penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi selanjutnya, untuk dijadikan rujukan dalam mengembangkan pengetahuan pada lembaga keuangan islam non bank dan lebih utamanya bagi mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya untuk memperluas pengetahuan intelektual dan pemahaman terhadap Lembaga Keuangan syariah khususnya BMT.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kegunaan Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang BMT (*Baitul māl wattamwīl*) dan pembiayaan *muḍārabah* serta pengaruh kualitas pelayanan dan religiositas terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan *muḍārabah.*

3. Kegunaan Praktis

a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan Lembaga Keuangan Syariah dan menjadi rujukan penelitian berikutnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan religiositas dalam pengambilan keputusan untuk pembiayaan.

b. Bagi BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan atau kebijakan pada produk pembiayaan *muḍārabah*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Kualitas Pelayanan

   a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas (*quality*) menurut Kotler dan Keller adalah total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.[1] Menurut Tjiptono kualitas pelayanan pada prinsipnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.[2]

Dari penjelasan diatas, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sikap yang dihasilkan seseorang dari perbandingan antara harapan yang dimiliki dengan kemampuan pelayanan yang diberikan lembaga keuangan atau perusahaan. Kualitas pelayanan disini dipandang menurut sudut pandang dari nasabah. Hal ini dikarenakan nasabah yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga nasabah mampu menilai dan menentukan kualitas dari suatu pelayanan.

[1] Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran,* (Jakarta: Erlangga, 2008), 143.
[2] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran,* (penerbit ANDI: Yogyakarta, 2008), 247.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam menciptakan nilai bagi pelanggan dan perusahaan, dengan memberikan pengalaman yang berkualitas secara lebih efisien agar dapat meningkatkan keuntungan jangka panjang bagi sebuah lembaga keuangan atau perusahaan.[3]

b. Prinsip pelayanan

Prinsip-prinsip dalam pelayanan memiliki peran penting, seperti kesederhanaan, kejelasan, keamanan, kenyamanan dan kejujuran,[4] seperti dalam hadits Nabi yang artinya :

> "Telah menceritakan kepada kami Abu Bakar bin Abi Syaibah dan Abu Amir al-Asyari dan Ibnu Numair dan Abu Kuraib semuanya dari Abu Usamah, Abu Amir berkata telah menceritakan kepada kami Abu Usamah telah menceritakan kepada kami Buraid dari kakeknya Abu Burdah, dari Abu Musa, dari Nabi SAW, beliau bersabda: "seorang bendahara muslim yang melaksanakan tugasnya dengan jujur, dan membayar sedekah kepada orang yang diperintahkan oleh majikannya secara sempurna, dengan segera dan dengan pelayanan yang baik, maka ia mendapat pahala yang sama seperti orang yang bersedekah"." (HR Muslim: 1699).

Hadis tersebut berkaitan dengan prinsip-prinsip pelayanan yang dimiliki oleh setiap individu. Hadits tersebut juga memberikan nasehat betapa pentingnya pelayanan yang baik. Jika pelayanan yang baik diimbangi dengan kejujuran maka akan

[3] Christopher Lovelock, et al., *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia,* (Erlangga: Jakarta, 2011), 151.
[4] Bambang Subandi. *Manajemen Organisasi dalam Hadits Nabi.* (Yogyakarta: Institute of Nation Development Studies (INDes), 2016), 128.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seimbang. Ada delapan prinsip-prinsip manajemen pelayanan menurut Viljoen yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih, yaitu:[5]

a. Identifikasi kebutuhan, yaitu penting tidaknya kebutuhan itu bagi masyarakat.
b. Konsumen yang sesungguhnya, maksudnya konsumen bisa melihat hak-haknya sebagai konsumen.
c. Tersedianya pelayanan yang terpadu untuk menggabungkan antara kebutuhan dan kewajiban.
d. Membuat sistem yang dapat mendukung pelayanan terhadap konsumen
e. Mengusahakan agar semua karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
f. Melayani keluhan konsumen secara baik, dan terus melakukan inovasi.
g. Bersikap tegas tapi ramah terhadap konsumen
h. Menjalin komunikasi dan berinterasi khusus dengan konsumen dan selalu mengontrol kualitas.

Wijaya mengutip dari Tjiptono dan Diana, menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi utama dari kualitas pelayanan, yaitu:[6]

[5] Ibid.
[6] T, Wijaya. *Manajemen Kualitas Jasa: desain serqual., QFD, dan kano, disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian.* (Jakarta: PT. INDEKS, 2011), 74.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Kehandalan *(reability)* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan

b. Ketanggapan atau kepedulian (*Responsiveness*) adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan

c. Jaminan kepastian (*Assurance*) adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, risiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf karyawan

d. Empati (*Emphaty*) adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual

e. Berwujud (*Tangible*) adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi

2. Teori Religiositas

Religiositas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti taat kepada agama. Religiositas dapat dikatakan sebagai ketaatan individu terhadap perintah agama yang diyakininya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Mangunwijaya religiositas merupakan aspek yang telah dihayati oleh individu di dalam hati, getaran hati nurani pribadi dan sikap personal.[7] Menurut Pramonosidi mengutip dari Muzakkir mengatakan bahwa religiositas adalah sikap keberagaan seseorang atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan agama.[8]

Sedangkan menurut Glock dan Stark religiositas adalah sistem simbol, keyakinan, nilai, perilaku yang terlembagakan, yang semuanya berpusat pada persoalan yang dihayati sebagai yang paling maknawi.[9] Islam menyuruh umatnya untuk beragama secara menyeluruh baik dalam berpikir, bersikap maupun bertindak. Di dalam Al-Quran telah disebutkan bahwa dalam keadaan apapun, setiap Muslim hendaknya berislam, sesuai dengan QS. Al-Baqarah (208) yang berbunyi:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱدۡخُلُواْ فِي ٱلسِّلۡمِ كَآفَّةٗ وَلَا تَتَّبِعُواْ خُطُوَٰتِ ٱلشَّيۡطَٰنِۚ إِنَّهُۥ لَكُمۡ عَدُوّٞ مُّبِينٞ ٢٠٨

"Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan jangalah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu."

Religiositas menurut ajaran Islam dapat diketahui melalui beberapa aspek penting, yaitu :[10]

---

[7] Mangunwijaya Y.B, *Menumbuhkan Sikap Religius Anak,* (Jakarta: Gramedia,1986), 34.
[8] Muzakkir, "Hubungan Religiositas Dengan Perilaku Personal Mahasiswa Angkatan 2009/2010 Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar", Jurnal Diskursus Islam, No.3, Vol.1 (Desember, 2013), 371.
[9] Djamaluddin Ancok dan Fuat Nashori Suroso, *Psikologi Islam,* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 76.
[10] Ibid, 77-78.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Aspek keyakinan terhadap ajaran agama

Dimensi ini berisi pengharapan-pengharapan yang mana orang yang memiliki keyakinan akan berpegang teguh terhadap pandangan teologis tertentu dan mengakui kebenaran pada doktrin suatu agama. Dimensi ini menyangkut keyakinan tentang Allah, Malaikat, Rasul/Nabi, kitab-kitab Allah, surga dan neraka, serta qaḍa dan qadar.[11]

b. Aspek ketaatan terhadap ajaran agama

Setelah meyakini suatu agama maka seseorang akan melakukan praktek-praktek yang ditunjukkan untuk menunjukkan komitmen terhadap agama. Praktek keagamaan ini terdiri dari dua kelas penting, yaitu ritual dan ketaatan. Dimensi ini menyangkut pelaksanaan salat, puasa, zakat, haji, membaca Al-Quran, doa, dll.[12]

c. Aspek penghayatan terhadap ajaran agama

Dimensi ini berisi tentang penghayatan yang dimiliki seseorang tentang agama yang diyakini. Hal ini berkaitan dengan pengalaman keberagamaan, perasaan-perasaan, persepsi dan sensasi yang dialami seseorang selama menjalankan ajaran agama yang diyakini. Seperti kedekatan dengan Dzat Yang Maha Esa (Allah), rasa syukur, dan lain-lain yang berkaitan dengan perasaan keagamaan. Dimensi ini menyangkut perasaan dekat

[11] Ibid.
[12] Ibid, 80

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan Allah, perasaan doa-doanya sering terkabul, bertawakkal, perasaan mendapatkan peringatan, dll.

d. Aspek pengetahuan terhadap apa yang diajarkan oleh agama

Dimensi ini menunjukkan berapa tingkat pengetahuan dan pemahaman Muslim terhadap ajaran-ajaran agamanya, sebagaimana telah disebutkan dalam kitab sucinya. Dimensi ini menyangkut tentang pengetahuan mengenai agama dengan membaca kitab suci (Al-Quran), mendalaminya dan membaca buku-buku agama.[13]

e. Aspek pelaksanaan ajaran agama dalam kehidupan sosial

Dimensi ini mengacu pada pengamalan seseorang pada keyakinan keagamaan, praktik, pengalaman dan pengetahuannya dalam bertindak sehari-hari. Perilaku ini lebih bersifat hubungan horizontal, yakni hubungan manusia dengan sesama dan lingkungan sekitarnya. Dimensi ini meliputi perilaku suka menolong, bekerjasama, berlaku jujur, memaafkan, dll.[14]

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa religiositas adalah kepercayaan terhadap suatu agama yang diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari sebagai keyakinan akan adanya kekuatan tertinggi yang ada di dunia maupun di akhirat kelak.

Seseorang yang memiliki religiositas yang tinggi akan berusaha untuk patuh terhadap apa yang diperintah dan menjauhi apa

[13] Ibid
[14] Ibid, 81

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dilarangNya. Karena menurut mereka ini akan membawa ketenangan dan ketentraman.

3. Teori Perilaku Konsumen

a. Pengertian Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah perilaku seseorang yang ditunjukkan melalui sebuah pencarian, pembelian, penggunaan, mengevaluasi dan menentukan produk atau jasa yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.[15] Menurut Kotler dan Keller perilaku konsumen adalah studi bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan menempatkan barang dan jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka.[16] Menurut Peter dan Jerry menyatakan bahwa perilaku konsumen merupakan interaksi dinamis antara pengaruh dan kondisi, perilaku dan kejadian di sekitar lingkungan dimana manusia melakukan aspek pertukaran dalam kehidupan mereka.[17]

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen merupakan studi tentang bagaimana suatu keputusan baik yang secara individu, kelompok, maupun organisasi membuat suatu keputusan membeli atau melakukan

[15] Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis,* Cet ke-3 (Jakarta:Rineka Cipta, 2004), 223.
[16] Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran...,* 214.
[17] Peter J. Paul, Jerry C. Olson, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran,* Edisi ke-4, (Jakarta:Erlangga, 2006), 6.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

transaksi pembelian suatu produk dan mengkonsumsinya untuk memuaskan kebutuhan yang dimilikinya.

b. Model Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen dapat dijelaskan dengan model rangsang tanggapan (stimulus respon model). Model rangsang-tanggapan adalah sebagai berikut:[18]

Tabel 2.1
Model rangsang tanggapan

Stimulus		Proses Perilaku		Respon
Pemasaran :Produk, harga, tempat, promosi Lingkungan: ekonomi, teknologi, politik, budaya		Karakteristik pembeli (faktor personal, faktor sosial) Proses pengambilan keputusan pembelian		Pilihan produk, merk, dealer, waktu membeli, jumlah pembelian.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Keputusan pembelian dari pembeli sangat dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi dari pembeli. Sebagian besar adalah faktor-faktor yang tidak dikendalikan oleh pemasar, tetapi harus benar-benar diperhitungkan. Karenanya kita membahas pengaruh tiap faktor terhadap perilaku pembelian seseorang.[19]

[18] Nurlailah, *Manajemen Pemasaran,* (Surabaya: UIN SA Press, 2014), 58.
[19] Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen (Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen)*, (Jakarta:Kencana, 2003), 10.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Faktor kebudayaan

Kebudayaan adalah faktor yang paling dasar dari perilaku konsumen. Bila makhluk lain bertindak berdasarkan naluri, maka perilaku manusia umumnya bisa dipelajari. Manusia biasanya perilakunya belajar dari lingkungan sekitar. Sehingga nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku antara seorang yang tinggal pada suatu daerah berbeda dengan orang yang tinggal pada daerah lain.[20]

Setiap budaya memiliki subbudaya yang lebih kecil yang memberikan indentifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggota.

Kelas sosial adalah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat, yang tersusun secara hierarki dan yang keanggotaannya mempunyai nilai, minat, dan perilaku yang serupa.[21]

b) Faktor sosial

Faktor sosial juga mempengaruhi perilaku konsumen seperti kelompok referensi, keluarga, serta peran dan status. Kelompok referensi ini terdiri dari seluruh kelompok yang

[20] Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen,* (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), 7.
[21] Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen...,* 10.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap pendirian atau perilaku seseorang.[22]

Keluarga pembeli dapat memberikan pengaruh yang kuat terhadap perilaku pembeli. Dalam keluarga pembeli, dibedakan menjadi dua kelompok, yang pertama yaitu keluarga orientasi yang merupakan orang tua seseorang. Dari orang tualah seseorang mendapatkan pandangan tentang agama, politik, ekonomi, dan merasakan ambisi pribadi nilai atau harga diri dan cinta. Yang kedua adalah keluarga prokreasi, yaitu pasangan hidup anak-anak seseorang.[23]

Peran dan status sosial seseorang dapat diidentifikasi dalam setiap kelompok. Seseorang umumnya berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya, yaitu keluarga, klub dan organisasi.

c) Faktor pribadi

Dalam faktor ini, terdiri dari umur dan tahapan dalam siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri. Umur dan tahapan dalam siklus hidup seseorang akan merubah barang dan jasa yang mereka beli sepanjang kehidupan mereka. Artinya apa yang dibutuhkan seseorang dan seleranya akan berubah sesuai dengan usia.

[22] Ibid.
[23] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pekerjaan, para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat di atas rata-rata terhadap produk dan jasa tertentu.

Keadaan ekonomi, yang dimaksud terdiri dari pendapatan, tabungan dan hartanya, kemampuan untuk meminjam dan pengeluaran.

Kepribadian dan konsep diri, kepribadian mengacu pada karakteristik psikologis yang unik yang menimbulkan tanggapan relatif konstan terhadap lingkungannya sendiri. Kepribadian sangat bermanfaat untuk menganalisis perilaku konsumen bagi beberapa pilihan produk dan merek.[24]

d) Faktor psikologis

Motivasi, kebanyakan dari kebutuhan yang ada kurang bisa untuk memotivasi seseorang untuk bertindak pada suatu saat tertentu. Suatu kebutuhan akan berubah menjadi motif apabila kebutuhan itu telah mencapai tingkat tertentu. Motif adalah suatu kebutuhan yang cukup menekan seseorang untuk mengejar kepuasan.[25] Teori motivasi Freud, mengasumsikan bahwa kekuatan psikologis yang sebenarnya akan membentuk perilaku manusia, dan sebagian besar bersifat di alam bawah sadar.

---

[24] Bilson Simamoran, *Panduan Riset Perilaku Konsumen...*, 10-11.
[25] Ibid., 11.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Persepsi, seseorang yang telah termotivasi akan siap untuk bereaksi. Bagaimana orang itu bertindak dipengaruhi oleh persepsi mengenai situasi. Apabila ada dua orang yang memiliki kesamaan motivasi dan tujuan mungkin akan bertindak secara berbeda karena perbedaan persepsi mereka terhadap situasi ini. Menurut Philip Kotler persepsi diartikan sebagai proses yang mana individu memilih, merumuskan, dan menafsirkan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti mengenai dunia. [26]

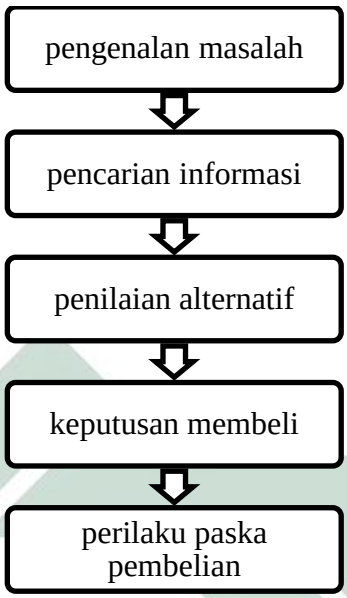
Belajar, yaitu menjelaskan perubahan dalam perilaku yang dimiliki seseorang yang timbul setelah mendapatkan pengalaman.

Keyakinan dan sikap, keyakinan merupakan pemikiran deskriptif yang dipertahankan oleh seseorang mengenai sesuatu. Sikap merupakan evaluasi, perasaan dan kecenderungan yang konsisten atas suka atau tidak seseorang terhadap suatu objek atau ide.[27]

Tahap-tahap dalam proses keputusan membeli[28]

[26] Ibid., 12
[27] Nurlailah, *Manajemen Pemasaran..,* 60
[28] Samsul Anam, et al. *Manajemen Pemasaran,* (Surabaya: IAIN SA Press, 2013), 63.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Secara rinci tahap-tahap tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pengenalan masalah

   Proses ini dimulai saat pembeli menyadari adanya masalah dalam kebutuhannya. Pembeli menyadari adanya perbedaan antara kondisi sesungguhnya dengan kondisi yang diinginkan. Kebutuhan ini dapat disebabkan oleh rangsangan *internal* maupun *eksternal.*

b. Pencarian informasi

   Seorang konsumen yang terdorong akan kebutuhannya akan mencari informasi lebih lanjut. Hal ini dapat dibedakan dalam dua tingkat, yaitu keadaan tingkat pencarian informasi yang sedang-sedang saja yang disebut perhatian yang meningkat dan pencarian informasi secara aktif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Penilaian alternatif

Konsumen memproses informasi tentang pilihan merek untuk membuat keputusan akhir. Ada beberapa proses dalam evaluasi keputusan. Kebanyakan model dari proses ini bersifat kognitif, yaitu konsumen menilai suatu produk berdasarkan pertimbangan yang rasional dan sadar. Konsumen mungkin mengembangkan seperangkat kepercayaan merek tentang dimana setiap merek mempunyai ciri masing-masing. Dari kepercayaan ini menimbulkan citra merek.

d. Keputusan membeli

Setelah tahap evaluasi, dimana konsumen membentuk preferensi terhadap merek-merek yang telah dihimpun dalam niat membeli dan yang disukai. Kemudian konsumen memilih merek yang paling disukai.

e. Perilaku paska pembelian

Sesudah pembelian terhadap suatu produk, maka konsumen akan mengalami tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Konsumen tersebut juga akan terlibat dalam tindakan pasca pembelian dan penggunaan produk yang akan menarik minat pasar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dari hasil penelusuran yang dilakukan terhadap penelitian tentang "Pengaruh kualitas Pelayanan dan Religiositas nasabah terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik". Penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu:

1. Penelitian yang ditulis oleh Hanifah Nur Aini dari UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2015 tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Religiositas terhadap Minat Muzakki untuk Menyalurkan Zakat Profesi pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta." Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat muzakki untuk menyalurkan zakat profesi dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiositas sebesar 0,747 atau sebesar 74,7%.

   Dalam penelitian ini perbedaannya pada variabel X nya, pada penelitian terdahulu menggunakan variabel pelayanan (X1), Citra lembaga (X2), dan religiositas (X3), sedangkan penelitian ini hanya menggunakan variabel pelayanan (X1) dan variabel religiositas (X2). Dan pada variabel Y penelitian terdahulu menggunakan minat muzakki sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel Y pembiayaan *muḍārabah.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Penelitian yang ditulis oleh Pramonosidi Wijanarko dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2016 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiositas terdahap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri)." Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis *path* (jalur) dan uji sobel untuk mengetahui variabel *intervening*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sementara religiositas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tapi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

   Dalam penelitian ini perbedaannya terletak pada variabel Y, pada penelitian terdahulu menggunakan variabel Y1 kepuasan nasabah, dan Y2 loyalitas nasabah, sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel Y keputusan nasabah untuk pembiayaan *muḍārabah.*

3. Penelitian yang ditulis oleh Faridhah Nur Azizah dari IAIN Surakarta pada tahun 2017 dengan judul "Pengaruh Religiositas, Pemahaman Produk dan Pelayanan terhadap Permintaan Pembiayaan di KSU Ja'far Medika Syariah." Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa 40,2% permintaan pembiayaan dipengaruhi oleh religiositas, pemahaman produk dan pelayanan. Menurut hasil uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel itu berpengaruh terhadap permintaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembiayaan. Menurut Uji t menunjukkan variabel religiositas tidak berpengaruh secara signifikan. Variabel pemahaman produk dan pelayanan, secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap permintaan pembiayaan.

Perbedaan dalam penelitian ini adalah pada variabel X, yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan variabel X1 Religiositas, X2 pemahaman produk dan X3 pelayanan. Sedangkan penelitian ini hanya menggunakan religiositas dan pelayanan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Yoiz Shofwa dari IAIN Purwokerto pada tahun 2015 dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk dan Religiositas terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan pada BSM Cabang Purwokerto." Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, dan religiositas secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menyimpan dananya di BSM Cabang Purwokerto. Dan berdasarkan Uji t menunjukkan bahwa secara parsial baik variabel pelayanan maupun religiositas berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menyimpan dananya di BSM Cabang Purwokerto.

   Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada variabel X yaitu menggunakan variabel kualitas produk dan religiositas, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel X kualitas pelayanan dan religiositas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

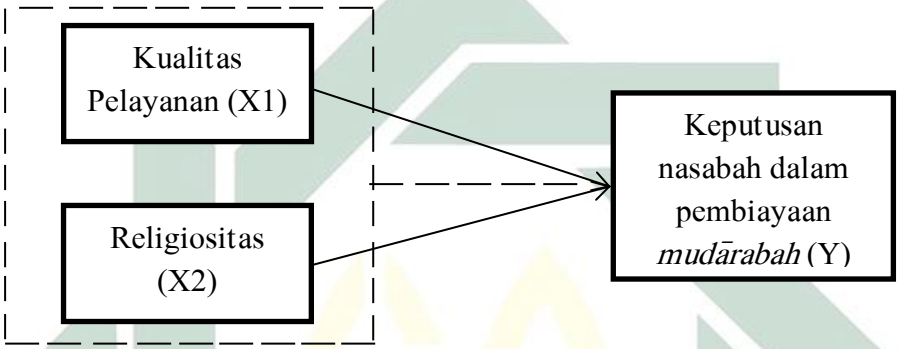
5. Penelitian yang dilakukan oleh Desy Fatmawati dari Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2015 dengan judul " Pengaruh Pendapatan, Religiositas dan Informasi terhadap Intensi Menabung di Bank Syariah pada Kalangan Santri Mahasiswa PP. Wahid Hasyim di Sleman." Penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pendapatan tidak berpengaruh terhadap intensi menabung di Bank Syariah pada kalangan santri mahasiswa Pondok pesantren Wahid Hasyim. Sedangkan religiositas dan informasi, masing-masing berpengaruh terhadap intensi menabung di Bank Syariah. Jika dilihat secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap intensi menabung di Bank Syariah pada kalangan santri mahasiswa PP. Wahid Hasyim.

   Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel X yaitu pendapatan, Religiositas dan informasi. Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel X kualitas pelayanan dan religiositas. Dan pada variabel Y pada penelitian terdahulu menggunakan intensi menabung santri, sedangkan penelitian ini menggunakan keputusan nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini menjelaskan korelasi antara variabel penilitian. Pada kerangka berpikir ini terdiri dari beberapa variabel, yaitu variabel pelayanan, keyakinan keagamaan dan selera konsumen dan variabel pembiayaan *muḍārabah*.



Keterangan :

– – – = pengaruh secara simultan

⟶ = pengaruh secara parsial

D. Hipotesis

Setelah mengemukakan kerangka konseptual, langkah selanjutnya data penelitian ini adalah hipotesis penelitian. Hipotesis diartikan sebagai kesimpulan atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan dibuktikan dengan data empiris.[29] Berdasarkan kerangka konseptual diatas maka dapat diambil hipotesis penelitian sebagai berikut :

[29] Hendri Tanjung, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gramata Publishing, 2013), 97.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H_1 : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik.

H_2 : Ada pengaruh antara religiositas terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik.

H_3 : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan religiositas terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menggabungkan pengujian hipotesis dengan data yang terukur sehingga akan diketahui bagaimana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain dan akan menghasilkan suatu kesimpulan yang dapat digeneralisasikan.

Jenis penelitian yang digunakan termasuk dalam jenis penelitian *asosiatif.* Tujuan dari penelitian *asosiatif* untuk menunjukkandugaan tentang hubungan dua variabel atau lebih. Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hubungan interaktif. Hubungan interaktif yaitu hubungan yang saling mempengaruhi.[1]Hubungan ini terjadi apabila dua variabel atau lebih (variabel bebas) mempengaruhi variabel (variabel terikat) yang lain. Dalam penelitian ini ingin mengetahui apakah variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan religiusitas mempengaruhi variabel terikat yaitu pembiayaan *muḍārabah.*

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik yang beralamatkan di Jln. Ahmad Yani No. 7 Petrokimia Gresik. Pada tanggal 25April 2017 sampai 25 mei 2017.

[1] Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 224.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalilasasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.[2]Populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, nilai, peristiwa, dan lain-lain.[3] Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut.[4] Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling,* yaitu mengambil sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel.[5] Metode *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu mencakup responden, subjek atau elemen yang dipilih karena karakteristik atau kualitas tertentu, dan mengabaikan mereka yang tidak memenuhi kriteria yang ditentukan.

---

[2] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 89.
[3] Shofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif,* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hal 56.
[4] Ibid.
[5] Sugiono, *Statistik untuk Penelitian Bisnis,* Cet, 13, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal 61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Gay dan Diehl, ukuran sampel penelitian dibedakan menjadi 4 (empat) yaitu:

a. Penelitian deskriptif, jumlah sampel minimum adalah 10% dari populasi.
b. Penelitian korelasi, jumlah sampel minimum adalah 30 subjek.
c. Penelitian kausal perbandingan, jumlah sampel minimum adalah 30 subjek per group.
d. Penelitian eksperimental, jumlah sampel minimum adalah 15 subjek per group.[6]

Karena penelitian ini merupakan jenis penelitian korelasi yang jumlah sampel minimumnya adalah 30 subjek. Maka peneliti menggunakan 100 nasabah sebagai sampel. Data 100 nasabah ini dianggap sudah bisa menggambarkan atau menjawab apa yang menjadi tujuan dan permasalahan penelitian.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari atau ditarik kesimpulan.[7] Variabel penelitian merupakan kegiatan menguji hipotesis, yaitu menguji kecocokan antara teori dan fakta empiris. Variabel penelitian yang

[6] Morissan, *Metode Penelitian Survey,* (Jakarta: Kencana, 2014), 143.
[7] Sugiono, *Statistika Untuk...,* hal 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digunakan terdiri dari variabel *dependen* (terikat) dan variabel *independen* (bebas).

a. Variabel *independent* (bebas)

Variabel *independent* atau variabel bebas adalah variabel yang nilainya dapat mempengaruhi variabel lain. Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor, antecedent.*[8] Variabel *independent* atau variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), dan religiusitas(X2).

b. Variabel *dependent* (terikat)

Variabel *dependent* atau variabel terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi atau tergantung oleh satu atau lebih variabel bebas. Variabel ini disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen.[9] Variabel *dependent* atau variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍārabah.*

E. Definisi Operasional

Definisi operasional yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Definisi kualitas pelayanan disini menggunakan teori dari Kotler dan Keller yang telah menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sikap yang dihasilkan seseorang dari perbandingan antara harapan yang dimiliki

[8] Ibid., hal 4.
[9] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan kemampuan pelayanan yang diberikan lembaga keuangan atau perusahaan.

Berikut indikator-indikator yang digunakan dalam pembuatan kuesioner yaitu:

a. Kehandalan
b. Ketanggapan
c. Jaminan
d. Empati
e. Berwujud

Pengukuran pelayanan dalam penelitian ini terdiri atas 14 pertanyaan. Skor penilaian yang digunakan adalah skala Likert berkisar antara 1-5, dari jawaban sangat tidak setuju hingga jawaban sangat setuju. Skor terendah menunjukkan persepsi negatif anggota terhadap pelayanan pada BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik, sedangkan yang memiliki skor tinggi menunjukkan persepsi positif anggota terhadap kualitas pelayanan pada BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik.

2. Religiusitas (X2)

Definisi religiusitas disini menggunakan teori Mangunwijaya. Menurut Mangunwijaya religiusitas merupakan aspek yang telah dihayati oleh seseorang terhadap suatu agama di dalam hati, getaran hati nurani pribadi, dan sikap personal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikut indikator-indikator yang digunakan dalam pembuatan kuesioner yaitu:

a. Keyakinan
b. Ketaatan
c. Penghayatan
d. Pengetahuan
e. Pelaksanaan

Pengukuran keyakinan keagamaan dalam penelitian ini terdiri atas 16 pertanyaan. Skor penilaian yang digunakan adalah skala Likert yang berkisar antara 1-5, dari jawaban sangat tidak setuju hingga jawaban sangat setuju. Skor terendah menunjukkan persepsi negatif anggota terhadap kesyariahan operasional pada BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik, sedangkan skor tertinggi menunjukkan persepsi positif anggota terhadap kesyariahan operasional pada BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik.

3. Keputusan Nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍārabah* (Y)

Definisi keputusan disini menggunakan teori Kotler, yaitu tahap dimana konsumen benar-benar membeli. Keputusan adalah sesuatu yang diputuskan nasabah untuk memutuskan suatu pilihan dalam melakukan pembelian atas barang atau jasa. Keputusan juga diartikan sebagai proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, kemudian dilakukan identifikasi sehingga terbentuknya suatu kesimpulan atau rekomendasi terhadap suatu barang atau jasa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengukuran keputusan nasabah dalam penelitian ini terdiri dari 1 pertanyaan. Skor penilaian dengan menggunakan skala nominal dengan menggunakan dua interval, yaitu ya dan tidak.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrument terhadap konsep yang diteliti.[10] Validitas penelitian berbicara mengenai sejauh mana kesesuaian hasil penelitian dengan keadaan yang sebenarnya atau sejauh mana hasil penelitian mencerminkan keadaan.[11] Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan antara r-hitung (*product moment*) dengan r-tabel. Suatu instrumen dikatakan valid, apabila :

1. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3
2. Jika korelasi *product moment* > r-tabel (α; n-2), n = jumlah sampel
3. Nilai Sig.≤ α , taraf signifikan (α) = 5%

Uji validitas dihitung menggunakan metode korelasi *Product moment,* rumusnya yaitu :

$$r = \frac{\mathrm{n}(\sum \mathrm{XY}) - (\sum \mathrm{X})(\sum \mathrm{Y})}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2 \sqcup n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

[10] Pungguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis : Pendekatan Filosofis dan praktis,* (Jakarta : PT. Indeks, 2009), 108.
[11] Mohammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistik Modern,* (Jakarta : Salemba Humanika, 2009), 212.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan:

N = Jumlah responden

x = Skor variabel (jawaban responden)

y = Skor total variabel untuk responden

Kuesioner dihitung dengan menggunakan metode *Person's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total. Dalam penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis dengan menggunakan komputer program SPSS v.20.

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 20 subjek didapat variabel kualitas pelayanan (X1), dan religiusitas (X2) dan keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍārabah* (Y) menunjukkan bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,468) sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid. Yaitu mampu mengukur variabel dari pembiayaan muḍārabah dan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas didefinisikan sebagai alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari pengubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.[12] Reliabilitas dalam penelitian ini diukur dengan teknik *Cronbach Alpha.* Teknik ini digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan "benar" atau "salah" maupun "ya" atau "tidak" melainkan digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku.[13]

Suatu Kuesioner disebut reliabel apabila nilai koefisien alpha ≥ 0,60. Sebaliknya, apabila nilai *cronbach alpha* ≤ 0.6 maka menunjukkan bahwa kuisioner yang digunakan untuk mengukur variabel tidak reliabel. Uji reliabilitas dari instrumen penelitian dengan tingkat signifikan (α) = 5%.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap 20 subjek didapat bahwa masing-masing variabel memiliki nilai ≥ 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

G. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang bersumber dan langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.[14] Cara untuk mendapatkan data primer yaitu dengan meninjau langsung objek penelitiannya dengan menggunakan kuesioner. Sedangkan data sekunder

[12] Benny Kurniawan, *Metodologi Penelitian*, (Tangerang: Jelajah Nusa, 2012), hal 58.
[13] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian,*(Jakarta : Kencana,2012), hal 163.
[14] Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian,* (Jakarta : PT Raja Grafindo, 2004), hal 39.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan data yang berupa literatur-literatur kepustakaan. Seperti buku, serta sumber lain yang relevan.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini melalui:

1. Angket atau kuesioner, data ini diperoleh dari responden dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis dan terstruktur yaitu nasabah BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik yang berjumlah 50 orang. Kemudian responden memilih salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan opininya. Kemudian hasil jawaban yang didapatkan dari responden dengan menggunakan kuisioner dianalisis dan pembahasan .
2. Wawancara, diperoleh melalui pengumpulan informasi dengan tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung dengan beberapa responden untuk memperkuat hasil analisis terkait jawaban dari responden pada lembaran kuesioner.
3. Penelitian dokumentasi, sumber teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan penelitian terhadap beberapa lireratur yang berkaitan dengan skripsi ini. Literatur ini berupa buku, skripsi terdahulu maupun dari internet.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

I. Teknik Analisis Data

1. Tabulasi Jawaban Responden

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) tabulasi adalahdata yang disajikan kedalam bentuk tabel atau daftar untuk memudahkan peneliti didalam mengamati dan mengevaluasi.[15] Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyusun ke dalam bentuk tabel agar mudah untuk dipahami. Kemudian penulis akan memberi penjelasan dan keterangan menggunakan kalimat atas data-data yang telah diperoleh. Jenis tabel yang sering digunakan kedalam bentuk tabulasi adalah tabel frekuensi dan tabel silang.

2. Uji Regresi Logistik

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi logistik *biner* atau bisa disebut dengan analisis logit. Yaitu analisis yang bertujuan untuk memperkirakan besar probabilitas suatu kejadian didalam suatu populasi sebagai fungsi eksplanatori dan memiliki rentang angka prediksi 0 sampai 1. Regresi logistik tidak sama dengan regresi biasa, regresi logistik mempunyai kelebihan dalam hal pelanggaran dari asumsi yang harus ada pada regresi linier biasa, seperti kenormalan dan heteroskedastisitas. Regresi logistik digunakan untuk mengetahui variabel terikat yang menggunakan skala dikotomi dipengaruhi oleh variabel bebas.

[15] KBBI. https://kbbi.web.id/tabulasi. Diakses tanggal 12 juli 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bentuk umum model peluang regresi logistik dengan k variabel diformulasikan sebagai berikut:[16]

$$\pi\,(x) = \frac{\exp(\beta 0 + \beta 1\, x1 + \beta 2\, x2 + \beta 3\, x3\,)}{1 + \exp(\beta 0 + \beta 1\, x1 + \beta 2\, x2 + \beta 3\, x3\,)}$$

Dimana π (x) adalah peluang sukses probabilitas dalam suatu peristiwa/kasus dimana y = 1, β_1 adalah nilai parameter.

Fungsi tersebut merupakan fungsi linier sehingga perlu dilakukan transformasi kedalam bentuk logit agar terlihat hubungan antara variabel respon dengan penjelas. persamaannya yaitu:

$$g\,(x) = \text{In}\left[\frac{\pi\,(x)}{1 - \pi\,(x)}\right] = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \cdots + \beta_k x_k$$

Dimana π (x) / 1 – π (x) merupakan nilai *odds* (kemungkinan) dari y = 1 untuk x tertentu.

Sedangkan bentuk model pengujian hipotesis dari penelitian ini yaitu:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \mu_1$$

Dimana :

Y = Keputusan nasabah melakukan pembiayaan *muḍārabah*

β_0 = Intersep (konstanta)

$\beta_{1,2,3}$ = Koefisien regresi logistik

x_1 = Kualitas pelayanan

x_2 = Religiusitas

[16] Yunika Purnama Sari, "Pengaruh Karakteristik Bank, Pengetahuan Nasabah, Pelayanan Dan Kepercayaan Pada Bank, Serta Objek Fisik Bank Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah", (Skripsi – UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014), 32.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

μ_1 = *Error term*

a. Uji simultan

Dalam uji simultan menggunakan metode *likelihold ratio.* Yaitu menguji signifikansi dari masing-masing variabel dalam model. Rasio uji *likelihood* untuk uji signifikansi keseluruhan dari P-koefisien untuk variabel independen dalam model dapat ditunjukkan dengan cara yang sama dengan regresi univariat.[17] Hipotesis uji ini yaitu

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$

H_1 : ada minimal 1 $\beta_1 \neq 0$ untuk i = 1,2,...

Statistik uji yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$G = -2 \text{ LLn} \left(\frac{LL\ awal}{LL\ akhir}\right)$$

Dimana :

LL_{awal} = nilai maksimum *likelihood* tanpa variabel prediktor tertentu.

LL_{akhir} = nilai maksimum *likelihood* dengan variabel prediktor tertentu.

H_0 ditolak apabila P-*value* $\leq \alpha$ (0,05) yang berarti ada salah satu atau lebih β yang lebih berpengaruh signifkan terhadap variabel respon.

[17]Deri Akhmad, et al. *"Analisis Regresi Logit Ganda"* (UGM, 2009) 6.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Uji parsial

Uji parsial ini digunakan untuk pengujian individu yang akan menunjukkan apakah suatu variabel bebas signifikan (layak) untuk masuk model atau tidak. Dalam regresi logistik, menggunakan uji signifikansi dari uji wald dengan rumus: [18]

$$Z = \left(\frac{\beta_i}{\mathrm{SE}_b}\right)^2$$

Dan hipotesis nya yaitu :

H_0 : $\beta_i = 0$ (kofisien β_i tidak signifikan)

H_1 : $\beta_i \neq 0$ (koefisien β_i signifikan) i = 1,2,... dan P adalah jumlah prediktor dalam model.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel bebas (X_1, X_2) secara serentak terhadap variabel terikat (Y). Pada pengujian regresi logistik prosentase sumbangan kedua variabel dapat diketahui melalui nilai koefisien dari Nagelkerke R square.[19]

[18]Gudono, *Analisis Data Multivariate,* Edisi 4, (Yogyakarta: BPFE, 2016), 193.

[19] Anwar Hidayat, "Interprestasi Regresi Logistik dengan SPSS", dalam http://www.stastikian.com/2015/02/interprestasi-regresi-logistik-dengan-spss.html/amp, diakses 30 juli 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Profil Koperasi BMT Nurul Jannah

a. Sejarah *Baitul Māl Wat Tamwīl* Nurul Jannah

Pada awalnya, BMT Nurul Jannah merupakan bagian dari Seksi Mental dan Spiritual Islam (SMSI) dan sekarang bisa disebut juga dengan Seksi Bina Rohani Islam (SBRI) dari PT Petrokimia Gresik dan salah satu bidang kerjanya adalah mengumpulkan dan menyalurkan dana zakat, infaq dan shodaqoh.

Tugas pokok dari BMT Nurul Jannah yaitu, pertama pengolahan dana zakat, infaq dan shodaqoh, yang kedua yaitu memberdayakan dan mengembangkan ekonomi ummat dengan konsep syariah. BMT Nurul Jannah tersebut diresmikan pada tanggal 1 januari 1997 di Masjid Nurul Jannah oleh bapak Ir. Rauf Purnama (Mantan Direktur Utama PT. Petrokimia Gresik).[1]

Tugas pokok tersebut diaplikasikan kedalam bentuk dua unit kerja yaitu divisi *māl* (*sosial oriented*) dan Divisi *tamwīl* (*bisnis oriented*). Divisi *māl* bertujuan untuk menangani pengelolaan dana zakat, infaq dan shodaqoh kemudian disalurkan kepada yang berhak

[1] Dokumen Profil Koperasi Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Nurul Jannah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menerima. Pengelolaan dana ini digunakan untuk program kerja yaitu bina sosial, bina pendidikan, bina masjid/pondok pesantren, bina dakwah dan *asnaf* lainnya.

Operasional di BMT belum memiliki dasar hukum yang sah, pada tanggal 27 oktober 1997 baru mendapatkan sertifikasi operasional dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) No. 48/PNB-JTM/X/97. Hal tersebut berdasarkan kerjasama antara bank Indonesia dengan yayasan Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (YINBUK) No. 003/MOU/PHBK-PINBUK/VIII/95.[2] Sebagai lembaga usaha, BMT Nurul Jannah merasa kurang mantap, bila dasar hukum operasionalnya hanya didasarkan pada sertifikat dari pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) saja, hal itu disebabkan PINBUK bukan lembaga formal yang menurut undang-undang dapat memberikan legalitas hukum sebuah usaha, maka diajukanlah permohonan kepada Departemen Koperasi Pengusaha Kecil dan Menengah (PK&M) kabupaten gresik pada tahun 1998 untuk mendapatkan legalitas hukum dengan bentuk Koperasi. Hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan mudah pengurusannya, permodalan yang dibutuhkan kecil dan mudah persyaratan kualikasi pengelolanya.

Kemudian pada tanggal 17 juli 1998 BMT Nurul Jannah mendapatkan akta pendirian dari Departemen Koperasi Pengusaha

[2] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kecil dan Menengah (PK&M) Kabupaten Gresik No. 489/BH/KWK.13/VII/98 dengan nama Koperasi *Baitul Māl Wat Tamwīl* (BMT) Nurul Jannah.[3]

Seiring dengan dikeluarkannya undang-undang Pengolaan Zakat No. 38 tahun 1999 dan peraturan pelaksanaannya dengan keputusan menteri agama Republik Indonesia No. 581 tahun 1999, maka Koperasi BMT Nurul Jannah telah mendapatkan surat keputusan dari Bupati Gresik No. 450/3436/HK/403.14/2002 tentang pengukuhan Koperasi BMT Nurul Jannah sebagai Lembaga Amil Zakat (LAZ).

Lembaga amil zakat akan dijadikan sebagai dasar hukum oleh devisi *māl* mengelola zakat, infaq dan shodaqoh sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab menurut agama dan undang-undang yang berlaku, dengan dikelola secara baik dan perofesional. Pengolahan dana zakat, infaq dan shodaqoh tesebut diharapkan akan dapat membantu menciptakan dan memberdayakan umat untuk dapat menjadi muslim yang kreatif dan produktif.

b. Tugas Kerja Divisi *Māl* dan *Tamwīl*

1) Divisi *māl*

Divisi *māl* Koperasi BMT Nurul Jannah diprioritaskan kepada penggalangan dana zakat, infak, dan sodaqoh nantinya akan disalurkan dalam beberapa program kerja yaitu :

[3] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Bina Sosial yaitu melakukan kegiatan pemberian santunan kepada masyarakat fakir miskin, yatim piatu di lingkungan sekitar pabrik PT. Petrokimia Gresik. Dalam program ini juga ada pinjaman *qordul hasan* yakni peminjaman yang sistem pengembaliannya tanpa bagi hasil.

b) Bina pendidikan yakni memberikan beasiswa terhadap anak asuh pada sekolah baik yang di sekolah tingkat dasar sampai perguruan tinggi Islam di lingkungan sekitar pabrik PT. Petrokimia Gresik. Selain itu, BMT Nurul Jannah Juga memberikan bantuan kepada guru al-Quran (TPA/TPQ).

c) Bina masjid/ponpes yaitu dilakukan dengan memberikan bantuan untuk pembangunan masjid dan pondok pesantren.

d) Bina dakwah yaitu untuk kegiatan sosialisasi zakat, infaq dan shodaqoh kepada masyarakat muslim baik di lingkungan karyawan PT. Petrokimia dan masyarakat muslim secara umum.

e) *Asnaf* lain yaitu dipergunakan untuk amil serta operasional divisi *mal* dan *asnaf* lainnya.[4]

2) Divisi *tamwīl*

Divisi *tamwil* Koperasi BMT Nurul Jannah diprioritaskan pada beberapa program kerja yaitu:

[4] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

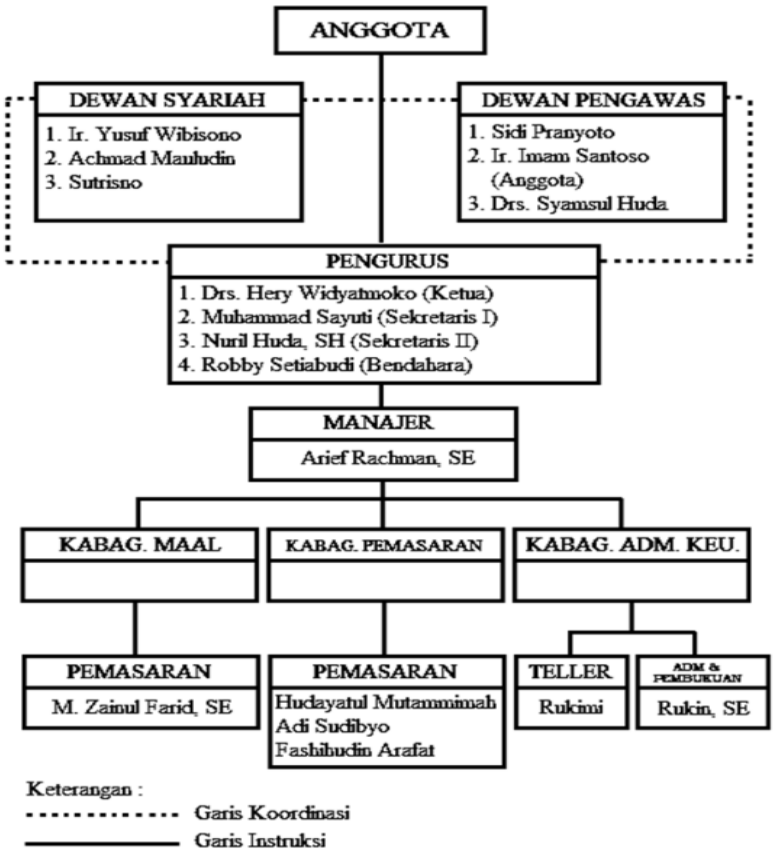
a) Melakukan penggalangan dana masyarakat terutama karyawan PT. Petrokimia Gresik melalui produk simpanan dengan memberikan imbalan bagi hasil dari operasional koperasi BMT Nurul Jannah.

b) Menyalurkan dana kepada pengusaha-pengusaha kecil muslim untuk memberikan pembiayaan (kredit) dengan pola syariah.

c) Melakukan pembinaan, baik berupa mental spiritual Islam maupun pembinaan manajemen usaha.

c. Struktur Organisasi

Gambar 4.1[5]



[5] Sumber: Data Koperasi BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Deskripsi Tugas dalam Struktur Organisasi

Deskripsi tugas dalam struktur organisasi Koperasi BMT Nurul Jannah yaitu:

1) Rapat anggota, seperti hal-nya pada koperasi pada umumnya rapat anggota merupakan lembaga tertinggi dalam Koperasi BMT Nurul Jannah. Rapat anggota dapat memutuskan segala sesuatu yang berkaitan dengan BMT termasuk menetapkan susunan pengurus, pengawas, dan lain-lainnya.
2) Dewan pengawas syariah, yaitu kedudukannya sejajar dengan pengurus dan diangkat dan diberhentikan oleh anggota pada rapat anggota. Susunan pengawas ini terdiri dari pengawas bidang manajemen, pengawas bidang keuangan, dan pengawas bidang syariah.
3) Pengurus, diangkat dan dipilih oleh anggota melalui mekanisme rapat anggota. Pengurus mengemban amanah dari anggota dan menjalankan program kerja yang telah ditetapkan pada rapat anggota. Pengurus bisa mengangkat seorang manajer atau direktur untuk menjalankan operasional di BMT Nurul Jannah.
4) Manajer, diangkat oleh pengurus dan tugas utamanya yaitu menjalankan usaha Koperasi BMT Nurul Jannah sesuai dengan mekanisme kerja yang ditetapkan oleh pengurus dalam menjalankan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tugasnya, manajer berkoordinasi dengan pengurus dan para karyawan.[6] Adapun tugas manajer yaitu:

a) Melaksanakan pemeriksaan, persetujuan dalam pencairan pembiayaan.
b) Memastikan SOP (*standart operasional prosedur*) dilakukan dengan baik dan sebagaimana mestinya.

5) *Account Office* atau *Marketing:*
   a) Menjaga hubungan baik dengan nasabah.
   b) Melakukan survey dan menganalisa permohonan pembiayaan.
   c) Memeriksa dan memastikan kondisi jaminan maupun kepemilikannya serta menentukan jumlah taksiran jaminan.
   d) Meng-akad nasabah yang akan melakukan pembiayaan.
   e) Bertanggungjawab terhadap kelancaran setoran tagihan angsuran pembiayaan.
6) Administrasi keuangan:
   a) Menyimpan dan memberikan arsip-arsip yang diperlukan.
   b) Mengecek dokumen sebelum dimasukkan ke data.
   c) Menyiapkan berkas-berkas yang akan digunakan untuk peng-akadan dan pencairan dana.
7) *Teller*:
   a) Membuat nomer rekening tabungan.
   b) Mencairkan pembiayaan.

[6] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Bertanggung jawab dalam bidang keuangan dan pencatatannya.

d) Melayani penyetoran dan pengambilan produk tabungan.

e) Melayani setoran angsuran pembiayaan.

f) Mencatat setiap transaksi pemasukan dan pengeluaran BMT.

g) Menyusun dan menyerahkan laporan keuangan kepada pimpinannya.

e. Kelembagaan

1) Nama Koperasi : Baitul Māl wat Tamwīl (BMT) Nurul Jannah Petrokimia Gresik

2) Alamat

a) Provinsi : Jawa Timur

b) Kabupaten/Kota : Gresik

c) Alamat : Jl Jend. A. Yani 07 Perumahan PT Petrokimia Gresik Kode pos 61119 Telp. (031) 3982200,3982100 ext 1412 (031)3973959 fax (031) 3973959 e-Mail: bmtnj.Petrogresik@gmail.com

3) Jenis Usaha : Simpan Pinjam Syariah dan kegiatan māl

4) Tahun berdiri Koperasi : 1997

5) No. Dan tgl. Badan Hukum : 489/BH/KWK.13/VII/98 tgl. 17 Juli 98

6) NPWP : 01.860.859.6-612

7) Pengurus Periode 2015-2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Ketua : Hery Widyatmoko

b) Sekretaris I : Muhammad Sayuti

c) Sekretaris II : Nuril Huda

d) Bendahara : Robby Setiabudi Majdid

8) Pengawas Periode 2015-2018

a) Ketua : Sidi Prayoto

b) Anggota : Imam Santoso

c) Anggota : M. Syamsul Huda

9) Dewan Syariah Periode 2015-2018

a) Ketua : Yusuf Wibisono

b) Anggota : Achmad Mauluddin

c) Anggota : Sutrisno

10) Jumlah pegawai

No.	Uraian	Jumlah (orang)	Pendidikan
1	Manager	1	S1
2	Adm dan Keu	1	S1
3	Marketing	3	1 SMA / 2 S1
4	Māl	1	S1
5	Kasir	1	SMA
6	Kebersihan	1	SLTP
Jumlah		**8**	**5 (S1), 2 SLTA, 1 SLTP**

f. Visi misi

1) Visi dari Koperasi BMT Nurul Jannah meliputi:[7]

a) Menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

[7] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Menumbuhkembangkan pengusaha muslim yang handal dan kuat serta tangguh.

c) Menciptakan dan memberdayakan pengembangan masyarakat muslim yang kreatif dan produktif.

d) Meningkatkan kesadaran masyarakat musllim agar membayar zakat, infaq dan shodaqoh.

2) Misi BMT Nurul Jannah yaitu:

a) Menumbuhkembangkan konsep ekonomi islam agar bisa dikelola dengan baik dan profesional.

b) Menghasilkan sumber pendanaan agar dapat meningkatkan permberdayaan ekonomi masyarakat disekitar pabrik PT Petrokimia Gresik.[8]

g. Produk-produk

1) Produk-produk pembiayaan:[9]

a) Pembiayaan *muḍārabah* adalah pembiayaan yang sistemnya bagi hasil antara BMT Nurul jannah dengan pihak nasabah.

b) Pembiayaan *murabahah* adalah pembiayaan yang sistemnya jual beli barang dan pembayarannya diangsur.

[8] Ibid
[9] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Produk-produk tabungan:[10]

a) Tabungan *muḍarabah* adalah tabungan dengan menggunakan sitem bagi hasil dan dapat mengambil maupun menambah setiap saat.

b) Tabungan pendidikan adalah tabungan yang sistemnya bagi hasil dan dapat diambil ketika ada kebutuhan sekolah.

c) Tabungan qurban merupakan tabungan dengan sistem bagi hasil yang hanya dapat diambil ketika idul adha.

d) Tabungan haji adalah tabungan yang mengganakan sistem bagi hasil dan pengambilannya dilakukan pada saat akan melakukan ibadah haji.

h. Produk pembiayaan dan prosedurnya

1) Produk-produk pembiayaan:

a) Pembiayaan *muḍārabah* adalah pembiayaan yang menggunakan sistem bagi hasil (*profit sharing*) antara pihak koperasi BMT Nurul Jannah dengan pihak nasabah.

b) Pembiayaan *murabahah* merupakan pembiayaan yang sistemnya jual beli barang dan pembayarannya diangsur sesuai kesepakatan.

2) Prosedur pembiayaan

Prosedur dalam mengajukan pembiayaan di BMT Nurul Jannah, baik pembiayaan *muḍārabah* maupun *murabahah* itu sama, prosedurnya yaitu:[11]

[10] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Nasabah datang ke kantor BMT Nurul jannah dan mengisi formulir dengan melengkapi persyaratan administrasi, yakni fotocopi KTP, KK, dan surat nikah serta jaminan.
b) Pegawai BMT kemudian mengecek dan menganalisis pembiayaan yang telah diajukan nasabah.
c) Setelah selesai dianalisa, dan apabila dirasakan sudah bisa memenuhi semua aspek, maka formulir yang diajukan akan ditandatangani oleh manajer BMT.
d) Kemudian dilakukan akad dan dana akan cair dengan dihadiri oleh pegawai BMT dan nasabah.
e) Kemudian nasabah akan mengangsur sampai lunas.

2. Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini respondennya adalah seluruh nasabah BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik. Jumlah sampel yang telah ditentukan adalah sebanyak 100 orang. Dari hasil data yang didapat, maka peneliti mengelompokkan berdasar jenis kelamin, status, usia dan pekerjaan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut dapat disajikan dalam tabel jumlah nasabah berdasarkan frekuensi jenis kelamin responden BMT Nurul Jannah.

[11] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	71	71%
2	Perempuan	29	29%
	Total		100 %

Sumber: Hasil olahan SPSS v.20, 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jenis nasabah (responden) laki-laki adalah 71 orang (71%) dan responden perempuan 29 orang (29%).

b. Karakteristik responden Berdasarkan Status

Berikut dapat disajikan dalam tabel jumlah nasabah berdasarkan frekuensi status responden BMT Nurul Jannah.

Tabel 4.2
Status Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Menikah	87	87%
2	Belum menikah	13	13%
	Total		100 %

Sumber: Hasil olahan SPSS v.20, 2017

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah jenis nasabah (responden) menikah adalah 87 orang (87%) dan responden belum menikah 13 orang (13%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini disajikan dalam tabel jumlah nasabah pembiayaan *muḍārabah* berdasarkan frekuensi usia responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.3
Usia Responden

No.	Umur	Jumlah	%
1	≤ 20 tahun	1	1 %
2	21-30 tahun	9	9 %
3	31-40 tahun	47	47 %
4	41-50 tahun	34	34 %
5	≥ 50 tahun	9	9 %
Total			100%

Sumber: Hasil olahan SPSS v.20, 2017

Tabel di atas menunjukkan frekuensi teratas dari usia nasabah yang mengajukan pembiayaan *muḍarabah* (responden) adalah usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 47 orang (47%), disusul dengan usia 41-50 tahun sebanyak 34 orang (34%), kemudian usia 21-30 tahun sebanyak 9 orang (9%), usia ≥ 50 tahun 9 orang (9%) dan frekuensi yang paling bawah adalah usia ≤ 20 sebanyak 1 orang atau sebesar 1%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini hasil data pekerjaan responden nasabah pembiayaan *muḍarabah* disajikan dalam tabel jumlah nasabah pembiayaan di BMT Nurul Jannah, sebagai berikut :

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Mahasiswa	3	3%
2	Wiraswasta	42	42 %
3	Karyawan	39	39 %
4	Dll	16	16 %
Total			100 %

Sumber: Hasil olahan SPSS v.20, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah sebagai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden dalam penulisan ini adalah wiraswasta yang berjumlah 42 orang dengan persentase 42 %, kemudian karyawan ada 39 orang dengan persentase 39 %, pekerja lain-lain sebesar 16 dengan persentase 16% dan mahasiswa sebanyak 3 orang dengan persentase 3 %.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrument terhadap konsep yang diteliti.[12] Validitas penulisan berbicara mengenai sejauh mana kesesuaian hasil penulisan dengan keadaan yang sebenarnya atau sejauh mana hasil penulisan mencerminkan keadaan.[13] Uji validitas dalam penulisan ini dilakukan dengan membandingkan antara r-hitung (*product moment*) dengan r-tabel. Suatu instrumen dapat dikatakan valid, jika :

a. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3
b. Jika korelasi *product moment* > r-tabel (α; n-2), n = jumlah sampel
c. Nilai Sig. ≤ α , taraf signifikan (α)= 5%

Berikut ini akan disajikan hasil uji validitas yaitu:

[12] Pungguh Suharso, *Metode Penulisan Kuantitatif untuk Bisnis : Pendekatan Filosofis dan praktis,* (Jakarta : PT. indeks, 2009), 108.
[13] Mohammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistik Modern,* (Jakarta : Salemba Humanika, 2009), 212.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)

Variabel	Item Soal	r hitung – r tabel	Keterangan
X1A1	Soal 1	0,480 ≥ 0,197	Valid
X1A2	Soal 2	0,526 ≥ 0,197	Valid
X1A3	Soal 3	0,412 ≥ 0,197	Valid
X1B1	Soal 4	0,518 ≥ 0,197	Valid
X1B2	Soal 5	0,393 ≥ 0,197	Valid
X1B3	Soal 6	0,407 ≥ 0,197	Valid
X1C1	Soal 7	0,414 ≥ 0,197	Valid
X1C2	Soal 8	0,469 ≥ 0,197	Valid
X1C3	Soal 9	0,254 ≥ 0,197	Valid
X1D1	Soal 10	0,255 ≥ 0,197	Valid
X1D2	Soal 11	0,409 ≥ 0,197	Valid
X1D3	Soal 12	0,303 ≥ 0,197	Valid
X1E1	Soal 13	0,458 ≥ 0,197	Valid
X1E2	Soal 14	0,394 ≥ 0,197	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS v.20, 2017

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan berjumlah empat belas butir pernyataan memiliki nilai r_{hitung} > nilai r_{tabel} maka dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penulisan ini.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas *Religiusitas* (X_2)

Variabel	Item Soal	r hitung – r tabel	Keterangan
X2A1	Soal 1	0,408 ≥ 0,197	Valid
X2A2	Soal 2	0,344 ≥ 0,197	Valid
X2A3	Soal 3	0,343 ≥ 0,197	Valid
X2B1	Soal 4	0,404 ≥ 0,197	Valid
X2B2	Soal 5	0,495 ≥ 0,197	Valid
X2B3	Soal 6	0,241 ≥ 0,197	Valid
X2C1	Soal 7	0,300 ≥ 0,197	Valid
X2C2	Soal 8	0,501 ≥ 0,197	Valid
X2C3	Soal 9	0,211 ≥ 0,197	Valid
X2C4	Soal 10	0,462 ≥ 0,197	Valid
X2D1	Soal 11	0,213 ≥ 0,197	Valid
X2D2	Soal 12	0,309 ≥ 0,197	Valid
X2D3	Soal 13	0,305 ≥ 0,197	Valid
X2E1	Soal 14	0,287 ≥ 0,197	Valid
X2E2	Soal 15	0,271 ≥ 0,197	Valid
X2E3	Soal 16	0,394 ≥ 0,197	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS v.20, 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan berjumlah enam belas butir pernyataan memiliki nilai r_{hitung} > nilai r_{tabel} maka dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penulisan ini.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen digunakan untuk mengetahui indeks kepercayaan atas instrumen penulisan. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*. Teknik *Alpha Cronbach* dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penulisan reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala seperti 1-3 dan 1-5, serta 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap.[14] Dalam penelitian ini menggunakan skala 1-5.

Kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
b. Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
c. Nilai *alpha Cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
d. Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
e. Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

[14] Sofyan Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penulisan,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 173-174.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikut ini disajikan nilai *Cronbach Alpha* untuk kedua variabel penulisan.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan	0.688	Reliabel
Religiusitas	0.656	Reliabel

Sumber: Hasil olahan SPSS v.20, 2017

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Chonbach Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,688; dan untuk variabel religiusitas (X2) sebesar 0,656; maka dapat diambil kesimpulan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Chonbach Alpha* $\geq$ 0,60 ($\alpha \geq$ 0,60), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 ,X_2 , adalah reliabel.

C. Analisis Data

1. Tabulasi Jawaban Responden

a. Kualitas pelayanan (X_1)

Dalam kualitas pelayanan penulis menyajikan empat belas item pernyataan dalam kuesioner. Hasil *output* dari setiap pernyataan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Pelayanan

Item	SS		S		R		TS		STS	
	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%
X1A1	8	8	55	55	35	35	2	2	-	-
X1A2	11	11	57	57	24	24	8	8	-	-
X1A3	17	17	54	54	25	25	4	4	-	-
X1B1	13	13	60	60	23	23	4	4	-	-
X1B2	22	22	58	58	18	18	2	2	-	-
X1B3	18	18	54	54	26	26	2	2	-	-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

X1C1	18	18	51	51	26	26	5	5	-	-
X1C2	17	17	57	57	23	23	3	3	-	-
X1C3	20	20	54	54	24	24	2	2	-	-
X1D1	12	12	59	59	27	27	2	2	-	-
X1D2	18	18	50	50	28	28	4	4	-	-
X1D3	14	14	55	55	28	28	3	3	-	-
X1E1	18	18	56	56	23	23	3	3	-	-
X1E2	19	19	55	55	24	24	2	2	-	-

Sumber: Data hasil olahan SPSS v.20, 2017

Dari tabel 4.8 diketahui untuk variabel kualitas pelayanan, yaitu pada item (X1A1) saya mengambil pembiayaan *muḍārabah* karena layanan di BMT tepat waktu, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah frekuensi 55 orang atau sebesar 55%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden mengambil pembiayaan *muḍārabah* karena pelayanan diberikan tepat waktu kepada nasabah yang melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik.

Pada item kedua (X1A2) yaitu layanan di BMT akurat, diketahui bahwa sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi 57 atau sebesar 57%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden mengambil pembiayaan karena pelayanan di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik memberikan pelayanan yang akurat.

Pada item ketiga (X1A3) yaitu pelayanan di BMT memuaskan, sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

54 atau sebesar 54%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik karena pelayanan di BMT Nurul Jannah memuaskan.

Pada item keempat (X1B1) yaitu karyawan di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik selalu berusaha membantu nasabah, sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi 60 atau sebesar 60%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden mengambil pembiayaan karena karyawan di BMT selalu berusaha untuk membantu nasabah di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik.

Pada item kelima (X1B2) yaitu karyawan BMT selalu berusaha merespon nasabah, sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi 58 atau sebesar 58%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban responden bahwa responden memilih mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik karena karyawan di BMT selalu berusaha untuk merespon nasabah.

Pada item keenam (X1B3) yaitu karyawan BMT selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat, sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi 54 atau sebesar 54%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden bahwa responden memilih mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik karena karyawan di BMT selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat.

Pada item ketujuh (X1C1) yaitu karyawan BMT dapat dipercaya, sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi 51 atau sebesar 51%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban responden bahwa responden memilih mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik karena karyawan di BMT dapat dipercaya oleh nasabah.

Pada item kedelapan (X1C2) yaitu karyawan BMT sopan, sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi 57 atau sebesar 57%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban responden bahwa responden memilih mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik karena karyawan di BMT berlaku sopan terhadap nasabah.

Pada item kesembilan (X1C3) yaitu karyawan BMT mengetahui tentang produk, sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi 54 atau sebesar 54%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban responden bahwa responden memilih mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik karena karyawan di BMT mengetahui tentang produk sehingga nasabah merasa aman melakukan pembiayaan di BMT.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada item kesepuluh (X1D1) yaitu karyawan BMT melakukan komunikasi dengan baik, sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi 59 atau sebesar 59%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban responden bahwa responden memilih mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik karena karyawan di BMT melakukan komunikasi yang baik terhadap nasabah.

Pada item kesebelas (X1D2) yaitu karyawan BMT berusaha untuk memahami kebutuhan nasabah, sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi 50 atau sebesar 50%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban responden bahwa responden memilih mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik karena karyawan di BMT berusaha untuk memahami kebutuhan yang dimiliki oleh nasabah.

Pada item keduabelas (X1D3) yaitu karyawan BMT memberikan perhatian yang baik, sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi 55 atau sebesar 55%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban responden bahwa responden memilih mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik karena karyawan di BMT memberikan perhatian yang baik terhadap nasabah.

Pada item ketigabelas (X1E1) yaitu penampilan karyawan rapi,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi 56 atau sebesar 56%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban responden bahwa responden memilih mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik karena karyawan di BMT berpakaian yang rapi sehingga nasabah merasa nyaman.

Pada item keempatbelas (X1E2) yaitu ruang tunggu yang dimiliki BMT nyaman, sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi 55 atau sebesar 55%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban responden bahwa responden memilih untuk mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik karena BMT memiliki ruang tunggu yang nyaman.

b. Religiusitas (X_2)

Dalam variabel religiusitas, penulis menyajikan enam belas item pernyataan dalam kuesioner. Hasil *output* dari setiap pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Item Variabel Religiusitas

Item	SS		S		R		TS		STS	
	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%
X2A1	13	13	57	57	26	26	4	4	-	-
X2A2	16	16	53	53	26	26	5	5	-	-
X2A3	12	12	61	61	23	23	4	4	-	-
X2B1	14	14	56	56	26	26	4	4	-	-
X2B2	17	17	58	58	22	22	3	3	-	-
X2B3	13	13	57	57	28	28	2	2	-	-
X2C1	13	13	48	48	32	32	7	7	-	-
X2C2	20	20	57	57	20	20	3	3	-	-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

X2C3	16	16	53	53	25	25	6	6	-	-
X2C4	54	54	12	12	34	34	-	-	-	-
X2D1	9	9	57	57	32	32	2	2	-	-
X2D2	14	14	53	53	29	29	4	4	-	-
X2D3	13	13	57	57	25	25	5	5	-	-
X2E1	17	17	56	56	26	26	1	1	-	-
X2E2	20	20	51	51	25	25	4	4	-	-
X2E3	16	16	61	61	19	19	4	4	-	-

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS v20, 2017

Dari tabel 4.9 diketahui untuk variabel religiusitas, yaitu pada item (X2A1) yakin bahwa Allah selalu mengawasi apa yang dilakukan. Diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 57 atau 57%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden yakin bahwa Allah selalu mengawasi apa yang diperbuat oleh seseorang.

Pada item kedua (X2A2) yaitu saya yakin bahwa bekerja tidak hanya untuk mencari kelimpahan dunia tetapi juga untuk mencapai pahala, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 53 atau sebesar 53%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar yakin bahwa bekerja tidak hanya untuk mencari kelimpahan dunia tetapi juga untuk mencari pahala.

Pada item ketiga (X2A3) yaitu saya percaya akan takdir yang telah ditentukan. Diketahui bahwa sebagian besar responden memilih untuk menjawab setuju dengan frekuensi 61 atau sebesar 61%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden bahwa sebagian besar responden percaya terhadap takdir yang telah ditentukan.

Pada item keempat (X2B1) yaitu saya melaksanakan shalat lima waktu. Diketahui bahwa sebagian besar responden memilih untuk menjawab setuju dengan frekuensi 56 atau sebesar 56%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden melakukan shalat lima waktu.

Pada item kelima (X2B2) yaitu saya sering membaca Al-Quran. Diketahui bahwa sebagian besar responden memilih untuk menjawab setuju dengan frekuensi 58 atau sebesar 58%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden sering membaca ayat suci Al-Quran.

Pada item keenam (X2B3) yaitu saya biasa melakukan puasa dan shalat sunnah, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 57 atau sebesar 57%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden biasa melakukan puasa dan melaksanakan shalat sunnah.

Pada item ketujuh (X2C1) yaitu saya merasakan kehadiran Allah, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 48 atau sebesar 48%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagian besar responden merasakan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa.

Pada item kedelapan (X2C2) yaitu saya merasa bahwa Allah senantiasa mendengarkan doa saya dan mengabulkannya, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 57 atau sebesar 57%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden merasa bahwa Allah senantiasa mendengarkan doa dan mengambulkannya.

Pada item kesembilan (X2C3) yaitu saya selalu menganggap kegagalan yang saya alami sebagai musibah yang ada hikmahnya, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 53 atau sebesar 53%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa setiap kegagalan yang dialami sebagai musibah dan akan mendapatkan hikmahnya.

Pada item kesepuluh (X2C4) yaitu saya takut apabila melanggar aturan agama, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 54 atau sebesar 54%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden takut mendapatkan dosa apabila melanggar aturan agama .

Pada item kesebelas (X2D1) yaitu saya ingin menambah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengetahuan tentang agama, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 57 atau sebesar 57%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden ingin menambah pengetahuan tentang ajaran agama.

Pada item keduabelas (X2D2) yaitu saya mengetahui kandungan Al-Quran dan hadits, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 53 atau sebesar 53%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden mengetahui kandungan yang ada didalam Al-Quran dan hadits.

Pada item ketigabelas (X2D3) yaitu saya tahu tentang ajaran Islam, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 57 atau sebesar 57%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden mengetahui tentang apa yang diajaran didalam Islam.

Pada item keempatbelas (X2E1) yaitu saya berusaha menolong saudara maupun teman yang membutuhkan pertolongan, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 56 atau sebesar 56%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden berusaha untuk menolong saudara maupun temannya yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membutuhkan pertolongan.

Pada item kelimabelas (X2E2) yaitu saya berusaha untuk jujur, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 51 atau sebesar 51%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden berusaha untuk selalu jujur dalam setiap perkataan dan perbuatannya

Pada item keenambelas (X2E3) yaitu saya berusaha untuk memaafkan kesalahan orang lain, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 61 atau sebesar 61%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan hasil opsi jawaban responden bahwa sebagian besar responden berusaha untuk memaafkan kesalahan orang lain.

c. Keputusan Nasabah (Y)

Dalam variabel keputusan nasabah penulis menyajikan satu item pernyataan dalam kuesioner. Hasil *output* dari pernyataan tersebut adalah yaitu:

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Item Variabel Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan Muḍārabah

Item	Iya		Tidak		Total
	Orang	%	Orang	%	
Y	86	86	14	14	100

Sumber: Data hasil olahan SPSS v.20, 2017

Pada tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa dari 100 responden,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dominan responden yang memilih untuk memutuskan melakukan pembiayaan *muḍārabah* yaitu sebesar 86 responden atau sebesar 86% di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik, dan yang tidak mengambil pembiayaan *muḍārabah* sebesar 14 responden atau 14%.

2. Analisis Regresi Logistik

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍarabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik dilakukan dengan menggunakan analisis statistik yaitu analisis regresi logistik biner. Untuk mengetahui seberapa besar prosentase variabel *independent* terhadap variabel *dependent* menggunakan nilai Nagelkerke R *square* dan untuk melihat koefisien regresi nya dengan nilai logit, *ood*, dan *probability.* Untuk mempermudah perhitungan analisis regresi logistik biner, penulis akan menyajikan hasil olahan data dengan menggunakan program SPSS v.20 dari variabel yang dianalisis.

Tabel 4.11
Uji Regresi Logistik

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	TOTAL_X1	,165	,080	4,317	1	,038	1,180
	TOTAL_X2	,197	,079	6,175	1	,013	1,217
	Constant	-18,739	6,102	9,431	1	,002	,000

a. Variable(s) entered on step 1: TOTAL_X1, TOTAL_X2.

Sumber: Data hasil olahan SPSS v.20, 2017

Persamaan yang dihasilkan oleh regresi logistik yang digunakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kuputusan nasabah dalam melakukan pembiayaaan *muḍārabah* sebagai berikut:

$$\text{In}\left[\frac{\pi\,(x)}{1-\,\pi\,(x)}\right] = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \cdots + \beta_k x_k$$

$$\text{In}\left[\frac{\pi\,(x)}{1-\,\pi\,(x)}\right] = -18{,}739 + 0{,}165 x_1 + 0{,}197 x_2$$

Dari persamaan logit tersebut, koefisien regresi bebas sesuai dengan hasil regresi logistik dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan

   Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dan telah disajikan pada tabel 4.11 telah diketahui bahwa nilai konstanta sebesar -18,739, hal ini menunjukkan bahwa apabila tidak ada pengaruh dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan religiusitas (X_2) maka keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan akan menurun sebesar 18,739. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tanpa adanya variabel kualitas pelayanan dan religiusitas maka kemungkinan nasabah untuk melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik akan menurun.

   Nilai p *value* (signifikan) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,038 artinya kurang dari α = 0,05. Dan variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,165. Artinya menurut hasil tabulasi, proporsi responden yang telah puas terhadap kualitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan. Besaran In $\left[\frac{\pi\,(x)}{1-\pi\,(x)}\right]$ = 0,165 dengan perbandingan resiko $e^{0,165}$ = 1,180. Artinya kecenderungan responden yang puas terhadap kualitas pelayanan untuk mengambil keputusan melakukan pembiayaan *muḍārabah* yang ada di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik adalah 1,180 kali bila dibandingkan dengan responden yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan dengan anggapan bahwa variabel bebas lain tetap.

Dengan demikian hipotesis pertama yang dilakukan dalam penelitian ini bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍārabah* (Y), sehingga hipotesis alternatif (H_a) yang dinyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik bisa diterima atau H_1 diterima. Pendapat responden tentang kualitas pelayanan terhadap BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik positif. Menurut pendapat mereka di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik memiliki kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan sehingga mereka (nasabah) terkesan dan mereka merasa telah tepat mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Variabel Religiusitas

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dan disajikan pada tabel 4.11 telah diketahui bahwa nilai signifikan dari religiusitas sebesar 0,013 berarti kurang dari α = 0,05 (α = 5%). Dan koefisien regresi dari variabel religiusitas sebesar 0,197. Artinya proporsi responden yang menggunakan religiusitas dalam melakukan pembiayaan lebih besar bila dibandingkan dengan responden yang tidak menggunakan religiusitas dalam melakukan pembiayaan *muḍārabah*. Besaran In $\left[\frac{\pi\,(x)}{1-\,\pi\,(x)}\right]$ = 0,197 dengan perbandingan resiko $e^{0,197}$ = 1,217. Yaitu kecenderungan responden yang menggunakan religiusitasnya dalam melakukan pembiayaan 1,217 kali lebih besar bila dibandingkan dengan responden yang tidak menggunakan religiusitasnya dalam melakukan pembiayaan *muḍārabah*.

Hipotesis kedua yang dilakukan dalam penelitian ini adalah variabel religiusitas (X_2) memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan (Y) sehingga hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa variabel religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik diterima atau H_2 diterima. Menurut responden yang telah mengambil pembiayaan di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik, mereka berpendapat bahwa religiusitas yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dimiliki seseorang juga salah satu alasan mengapa nasabah memutuskan untuk mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan

Uji ini berfungsi untuk mengetahui apakah variabel independen (bebas) yaitu kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap dependen (terikat) yaitu pengambilan keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik.

Tabel 4.12
Hasil Uji Simultan

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	13,880	2	,001
	Block	13,880	2	,001
	Model	13,880	2	,001

Sumber: Data hasil olahan SPSS v.20, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai $X_{hitung} \geq X_{tabel}$ pada df 2 (jumlah variabel independen 2) yaitu 13,880 ≥ 5,991 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 ≤ 0,05 maka diambil keputusan bahwa menolak H_0 dan menerima H_3. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh secara simultan terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jannah Petrokimia Gresik.

b. Uji parsial

Uji ini berfungsi untuk mengetahui apakah variabel independen (variabel bebas) yaitu kualitas pelayanan (X1) dan religiusitas (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (variabel terikat) yaitu pengambilan keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik (Y).

Tabel 4.13
Hasil Uji Parsial

Variabel	*B*	Sig.	A	Keterangan
Kualitas pelayanan (X_1)	0,165	0,038	0,05	H_1 diterima
Religiusitas (X_2)	0,197	0,013	0,05	H_2 diterima

Sumber: Data hasil olahan SPSS v.20, 2017

Berdasarkan dari hasil tabel diatas, semua variabel independen mempunyai nilai P value uji wald (Sig) ≤ 0,05. Artinya masing-masing variabel memberikan pengaruh secara parsial yang signifikan terhadap Y. Variabel X_1 (kualitas pelayanan) mempunyai nilai sig Uji Wald sebesar 0,016 ≤ 0,05 sehingga tolak H_0 dan terima H_1 berarti kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula probabilitas nasabah untuk memutuskan mengambil pembiayaan muḍārabah di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik.

Variabel X_2 (religiusitas) mempunyai nilai sig Uji Wald sebesar 0,022 ≤ 0,05 sehingga tolak H_0 dan terima H_2 berarti religiusitas memberikan pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik. Hal ini berarti semakin tinggi religiusitas seorang muslim (nasabah) maka semakin tinggi pula probabilitas nasabah untuk memutuskan mengambil pembiayaan muḍārabah di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik.

4. Koefisien Determinasi

Fungsi analisis koefisien determinasi ganda (R^2) digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel *independent* (bebas) yaitu kualitas pelayanan (X1) dan Religiusitas (X2) terhadap variabel *dependent* (terikat) yaitu keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannnah Petrokimia Gresik (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang telah diolah melalui SPSS v.20 yaitu:

Tabel 4.14
Koefisien Determinasi

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	67,112[a]	,130	,233

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than ,001.

Sumber: Data hasil olahan SPSS v.20, 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada tabel *model summary* didapatkan hasil dari Nagelkerke R *square* sebebar 0,233 (23,3%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan religiusitas mampu menjelaskan variabel dependen keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍārabah* yaitu sebesar 23,3%. Sedangkan untuk sisanya kemungkinan terdapat faktor-faktor lain yang memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dan hal ini diluar model penelitian ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiositas Nasabah Secara Simultan Terhadap Pengambilan Keputusan Untuk Pembiayaan *Muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT Petrokimia Gresik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel *independent* (bebas) yakni kualitas pelayanan dan religiositas nasabah berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT Petrokimia Gresik.

Hal ini dibuktikan dengan hasil dari perhitungan SPSS dengan hasil nilai G yaitu sebesar 13,880 dengan X_{tabel} 5,991 hal ini berarti G $\geq$ X_{tabel} 13,880 $\geq$ 5,991 dan nilai P-*value* sebesar 0,001dengan batas signifikansi 5% berarti 0,001 $\leq$ 0,05. Dari hasil regresi logistik ini maka diambil kesimpulan bahwa tolak H_0 dan terima H_3. Artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan religiositas nasabah terhadap pengambilan keputusan untuk melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT Petrokimia Gresik.

Selain itu, untuk hasil regresi logistik diketahui nilai koefisien regresi atau didalam regresi logistik disebut Nagelkerke R *square* sebesar 0,233. Nagelkerke R *Square* merupakan modifikasi dari koefisien Cox dan Snell

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk memastikan bahwa nilainya bervariasi dari 0 (nol) sampai 1 (satu). Artinya pengaruh kualitas pelayanan dan religiositas terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT Petrokimia Gresik sebesar 23,3%. Sementara untuk sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dilakukan didalam penelitian ini.

Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler. Yaitu perilaku Konsumen dipengaruhi oleh faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis.[1] Keputusan sendiri adalah suatu proses pengambilan keputusan yang mana konsumen benar-benar melakukan transaksi. Seorang konsumen akan mengambil keputusan berdasarkan dengan berbagai faktor, faktor internal maupun eksternal. Kualitas pelayanan juga bisa menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih suatu produk. Hal ini dikarenakan pelayanan yang memiliki kualitas yang baik akan membuat nasabah untuk meningkatkan minat terhadap keputusannya melakukan suatu transaksi.

Hasil dari perhitungan diatas didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Faridhah Nur Azizah bahwa dengan pengujian secara simultan keputusan untuk permintaan pembiayaan dipengaruhi oleh religiositas, pemahaman produk dan pelayanan di KSU Ja'far Medika Syariah.[2]

---

[1] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran,* edisi 13, Jilid 1. (Jakarta: Erlangga, 2009), 166.
[2] Faridhah Nur Azizah, "Pengaruh Religiositas, Pemahaman Produk dan Pelayanan Terhadap Permintaan Pembiayaan di KSU Ja'far Medika Syariah", (Skripsi—IAIN Surakarta, 2017).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Di dalam Islam, keputusan seseorang telah di jelaskan dalam Q.S Al-Isra' ayat 36 yang berbunyi:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِۦ عِلْمٌ ۚ إِنَّ ٱلسَّمْعَ وَٱلْبَصَرَ وَٱلْفُؤَادَ كُلُّ أُو۟لَـٰٓئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْـُٔولًا ﴿٣٦﴾

"Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya"

Dari ayat diatas dapat diketahui bahwa sebagai muslim hendaknya harus lebih hati-hati dalam memutuskan sesuatu. Karena setiap tindakan akan ada pertanggung jawabannya. Hendaknya nasabah mengetahui terlebih dahulu kualitas pelayanan nya agar nasabah merasa nyaman selama melakukan transaksi. Apabila dirasa telah merasa nyaman terhadap kualitas pelayanan oleh suatu lembaga, maka nasabah akan lebih mudah untuk memutuskan melakukan pembiayaan.

Religiositas bukan hanya terkait pada persoalan ke Tuhanan dan keimanan saja. Akan tetapi dapat diwujudkan dalam berbagai aktifitas yang dilakukan oleh manusia seperti pembiayaan. Aktivitas ini tidak hanya terjadi ketika seseorang melakukan ritual (ibadah), tetapi apresiasi terhadap ajaran agama tersebut tetapi juga diaplikasikan kedalam kegiatan sehari-hari atau kegiatan duniawi.

Model ekonomi syariah dibangun atas dasar filosofi religiositas, institusi keadilan dan instrumen kemaslahatan. Filosofi religiositas melahirkan ekonomi dengan pelarangan adanya riba atau bunga. Filosofi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keadilan melahirkan atribut keuntungan yang berbasis *nisbah* atau bagi hasil. Dan instrumen kemaslahatan melahirkan kebijakan pelembagaan zakat, pelarangan *israf* dan pembiayaan halal yang semuanya dilakukan untuk mencapai *falah.*[3] Menurut Omer mengutip dari Desy selain religiositas perilaku ekonomi seseorang juga dipengaruhi oleh tingkat keimanan seseorang. Sehingga dapat dibentuk kecenderungan perilaku ekonomi dengan menggunakan tingkat keimanan sebagai asumsinya, yaitu apabila tingkat keimanan baik maka motif ekonomi yang dilakukannya akan didominasi oleh motif *maslahah,* kebutuhan dan kewajiban, ini disebut dengan karakter seorang muslim yang taat. Apabila keimanannya kurang baik, yaitu bukan hanya didominasi *maslahah*, akan tetapi juga dipengaruhi oleh ego dan keinginan individualis maka ini disebut dengan karakter seorang muslim yang kurang taat. Sedangkan apabila motif ekonominya hanya didominasi oleh keinginan dan ego semata, maka akan dikategorikan sebagai muslim yang tidak taat.

Apabila dihubungkan dengan motif pembiayaan (ekonomi) seorang muslim yang taat maka akan menghindari lembaga keuangan yang berbasis bunga dan transaksi lain yang dilarang oleh Islam. Hal ini sangat penting bagi seorang pelaku ekonomi islam untuk berhati-hati dalam melakukan semua transaksi yang akan mereka pilih.

[3] Desy Fatmawati, "Pengaruh Pendapatan, Religiusitas Dan Informasi Terhadap Intensi Menabung Di Bank Syariah Pada Kalangan Santri Mahasiswa PP. Wahid Hasyim di Sleman", (Skripsi—Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), 37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Untuk Pembiayaan *Muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik

Kualitas pelayanan adalah sikap yang dihasilkan seseorang dari perbandingan antara harapan yang dimiliki dengan kemampuan pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan atau perusahaan. kualitas pelayanan disini dipandang menurut sudut pandang dari nasabah.

Dari hasil analisis regresi logistik, variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai P *value* ≤ 0,05 yaitu sebesar 0,038. Sehingga hipotesis nya menolak H_0 dan terima H_1. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT Petrokimia Gresik. Nilai koefisien regresi yang telah dihasilkan juga bernilai positif yaitu In $\left[\frac{\pi\,(x)}{1-\pi\,(x)}\right] = 0{,}165$. Dari hasil ini menunjukkan apabila ada penambahan 1 (satu) skor kualitas pelayanan maka akan meningkatkan keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan *muḍārabah* sebesar 0,165 dengan anggapan variabel religiositas konstan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat diambil kesimpulan apabila kualitas pelayanan meningkat, maka keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT Petrokimia Gresik juga akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

efektif untuk meningkatkan keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan *muḍārabah.*

Hal ini didukung dengan pernyataan dari hasil wawancara peneliti kepada beberapa responden. Mereka menyatakan bahwa di BMT Nurul Jannah pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Mereka menambahkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT. Petrokimia Gresik.

Hasil ini didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Iis Istiqomah (2013) bahwa faktor pelayanan adalah salah salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah untuk mengambil pembiayaan modal kerja *muḍārabah* pada KSU BMT Assalam Sorowajan Banguntapan Bantul.[4] Didalam penelitiannya disebutkan apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka KSU BMT Assalam Sorowajan ini akan terus mampu bersaing dengan lembaga keuangan mikro yang lain.

Jika dilihat dari teori-teori yang ada, maka kualitas pelayanan merupakan modal bagi perusahaan jasa untuk dapat bersaing dan untuk dapat menarik konsumen terhadap produk-produk jasa yang ditawarkan di lembaga keuangan. Oleh karena itu, lembaga keuangan harus memperhatikan standar pelayanan, seperti fasilitas, kenyamanan, kehandalan, ketepatan dan

[4] Iis Istiqomah, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Anggota dalam Pengambilan Pembiayaan Modal Kerja *Muḍārabah* Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi Kasus: KSU BMT Assalam Sorowajan, Banguntapan, Bantul)", (Skripsi – UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013), 62

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keramahan karyawan sehingga konsumen akan merasa puas terhadap lembaga tersebut dan tetap menggunakan produknya.

C. Pengaruh Religiositas Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Untuk Pembiayaan *Muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT Petrokimia Gresik

Religiositas menurut Managunwijaya merupakan aspek yang telah dihayati oleh individu di dalam hati, getaran hati nurani pribadi, dan sikap personal. Artinya, seseorang akan melakukan sesuatu sesuai dengan apa yang telah diyakininya.

Dari hasil perhitungan regresi logistik, variabel religiositas memiliki nilai P-*value* sebesar 0,013 dengan menggunakan signifikansi sebesar 0,05 (5%). Hal ini berarti 0,013 ≤ 0,05. Sehingga hipotesis nya menolak H_0 dan menerima H_2. Artinya religiositas secara parsial berpengaruh terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT Petrokimia Gresik. Nilai koefisien regresi yang dihasilkan dari penelitian ini sebesar In $\left[\frac{\pi\,(x)}{1-\,\pi\,(x)}\right] = 0{,}197$. Hal ini menunjukkan bahwa apabila ada penambahan 1 (satu) skor variabel religiositas maka akan meningkatkan probabilitas nasabah untuk memutuskan melakukan pembiayaan *muḍārabah* sebesar 0,197 dengan anggapan apabila variabel kualitas pelayanan konstan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat diambil kesimpulan apabila religiositas meningkat, maka keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT Petrokimia Gresik juga akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa variabel religiositas efektif untuk meningkatkan keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah PT Petrokimia Gresik.

Penelitian ini didukung oleh Yoiz Shofwa yang menyatakan bahwa religiositas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah untuk menyimpan dananya di BSM Cabang Purwokerto.[5] Dalam penelitiannya disebutkan komponen didalam ekonomi harus didasari oleh nilai kejujuran dan keadilan sesuai dengan prinsip- prinsip syariah. Namun lain hal nya dengan penelitian yang dilakukan oleh Faridhah Nur Azizah yang menyatakan bahwa religiositas tidak berpengaruh signifikan terhadap permintaan pembiayaan di KSU Ja'far Medika Syariah.[6] Dalam penelitiannya disebutkan pengusaha lebih dipengaruhi oleh pemahaman rasional dari pada bersikap emosional ketika dihadapkan dengan pilihan pembiayaan di lembaga keuangan, karena mereka menggunakan motif keuntungan didalam bertransaksi.

Dapat diketahui pula dari penelitian ini bahwa seseorang akan memilih sesuatu akan sesuai dengan keimanan yang diyakininya. Pada akhirnya perilaku seseorang tersebut akan menentukan keputusannya untuk melakukan pembiayaan *muḍārabah* di lembaga keuangan syariah untuk menunjang perekonomian yang dilakukannya. Selain itu apabila perilaku seseorang dilandaskan dengan nilai religiositas maka hal ini akan

[5] Yoiz Shofwa, "Pengaruh Kualitas Produk dan Religiositas terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan pada BSM Cabang Purwokerto", (Skripsi -- IAIN Purwokerto, 2015).
[6] Faridhah Nur Azizah, "Pengaruh Religiositas...,.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meyakinkan seseorang bahwa agama merupakan solusi untuk dan merupakan proses pendekatan dirinya dengan Tuhan YME. Kondisi ini melahirkan perasaan yang tenang didalam proses pengambilan keputusan yang berdasarkan prinsip syariah. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa seorang yang memiliki tingkat religiositas yang tinggi maka akan melakukan pengambilan keputusan yang sesuai dengan ajaran-ajaran agama Islam.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas nasabah terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan dan religiusitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik. Hasil uji G menunjukkan bahwa $G \geq X_{tabel}$ yaitu 13,880 ≥ 5,991 dan memiliki nilai signifikansi P-*value* sebesar 0,001 dengan batas signifikansi 0,05 (5%) maka hipotesisnya tolak H_0 dan terima H_3. Kemudian, pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap pengambilan keputusan untuk pembiayaan *muḍārabah* sebesar 0,233 atau 23,3%.
2. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik. Menurut hasil uji wald variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai P *value* ≤ 0,05 yaitu sebesar 0,038 dan nilai koefisien sebesar 0,165

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan nilai probabilitas sebesar 1,180, maka hipotesisnya tolak H_0 dan terima H_1.

3. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan *muḍārabah* di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik. Kemudian menurut hasil uji wald variabel religiusitas memiliki nilai P-*value* ≤ 0,05 sebesar 0,013 dan nilai koefisien sebesar 0,197 dengan nilai probabilitas 1,217, maka hipotesisnya tolak H_0 dan terima H_2.

B. Saran

Adapun saran yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen agar memperoleh hasil yang beragam. Karena pada penelitian ini hanya menggunakan dua variabel.
2. Bagi BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik diharapkan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan, memberikan informasi tentang produk-produk syariah agar nasabah yang akan memutuskan untuk mengambil pembiayaan di BMT Nurul Jannah Petrokimia Gresik lebih meningkat lagi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Akhmad, Deri, et al. "Analisis Regresi Logit Ganda". UGM, 2009.

Anam, Samsul, et al. *Manajemen Pemasaran.* Surabaya: IAIN SA Press, 2013.

Ancok, Djamaluddin dan Nashori Suroso, Fuat. *Psikologi Islam*,. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.

Anoraga, Pandji. *Manajemen Bisnis*, Cet ke-3. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

Azizah, Faridhah Nur. "Pengaruh Religiusitas, Pemahaman Produk dan Pelayanan Terhadap Permintaan Pembiayaan di KSU Ja'far Medika Syariah". Skripsi -- IAIN Surakarta, 2017.

Azwar S. *Sikap Manusia: Teori, Kasus dan Pengukuran.* Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 1995.

B, Mangunwijaya Y. *Menumbuhkan Sikap Religius Anak.* Jakarta: Gramedia, 1986.

Dokumen Profil Koperasi Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Nurul Jannah.

Dwiratih Aviza, Chitra. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mitra dalam Memilih Menggunakan Produk Pembiayaan Muḍārabah di BMT Berkah Madani Cimanggis Depok". Skripsi -- UIN Syarif Hiayatullah Jakarta, 2014.

Eriyati, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Pembiayaan Kredit pada PT. Bank BRI Syariah Pekanbaru", Universitas Riau.

Fatmawati, Desy. "Pengaruh Pendapatan, Religiusitas Dan Informasi Terhadap Intensi Menabung Di Bank Syariah Pada Kalangan Santri Mahasiswa PP. Wahid Hasyim di Sleman", Skripsi --Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.

Gudono. *Analisis Data Multivariate*, Edisi 4, Yogyakarta: BPFE, 2016.

Hamdan, Ali. Saifuddin. *Koperasi Syariah Panduan Praktis Pendirian dan Pengelolaan.* Surabaya: STAINA PRESS, 2015.

Hidayat, Anwar. "Interprestasi Regresi Logistik dengan SPSS", dalam http://www.stastikian.com/2015/02/interprestasi-regresi-logistik-dengan-spss.html/amp, diakses 30 juli 2017.

International Shari'ah Research Academy for Islamic Finance (ISRA). *Sistem Keuangan Islam: Prinsip dan Operasi,* Ellys T. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Istiqomah, Iis. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Anggota dalam Pengambilan Pembiayaan Modal Kerja Muḍārabah pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah". Skripsi--UIN Sunan Kalijaga,Yogyakarta, 2013.

KBBI. https://kbbi.web.id/tabulasi. Diakses tanggal 12 juli 2017

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran,* edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2009.

Kurniawan, Benny. *Metodologi Penelitian*. Tangerang: Jelajah Nusa, 2012.

Lovelock, Christopher, et al. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Erlangga: Jakarta, 2011.

Morissan, *Metode Penelitian Survey.* Jakarta: Kencana, 2014.

Murningsih. Yunadi, Ahmad. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Pembiayaan Mudharabah pada BMT Hidayah Umat Yogyakarta 2013", *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Volume III, No.1, Juni, 2013.

Muzakkir. "Hubungan Religiusitas Dengan Perilaku Personal Mahasiswa Angkatan 2009/2010 Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar", Jurnal Diskursus Islam, No.3, Vol.1. Desember, 2013.

Nisfiannoor, Mohammad. *Pendekatan Statistik Modern.* Jakarta : Salemba Humanika, 2009.

Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian.* Jakarta : Kencana,2012.

Paul, Peter J. Olson, Jerry C. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi ke-4. Jakarta: Erlangga, 2006.

Sari, Yunika Purnama. "Pengaruh Karakteristik Bank, Pengetahuan Nasabah, Pelayanan Dan Kepercayaan Pada Bank, Serta Objek Fisik Bank Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah". Skripsi -- UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014.

Setiadi , Nugroho J. *Perilaku Konsumen (Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen)*. Jakarta: Kencana, 2003.

Shofwa, Yoiz. "Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan pada BSM Cabang Purwokerto". Skripsi -- IAIN Purwokerto, 2015.

Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Siregar, Shofyan. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.

Subandi, Bambang. *Manajemen Organisasi dalam Hadits Nabi.* Yogyakarta: Institute of Nation Development Studies (INDes), 2016.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Sugiono. *Statistik untuk Penelitian Bisnis,* Cet, 13. Bandung: Alfabeta, 2007.

Sugiono. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Suharso, Pungguh. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis : Pendekatan Filosofis dan praktis.* Jakarta : PT. indeks, 2009.

Suryabrata, Sumadi . *Metodologi Penelitian,* Jakarta : PT Raja Grafindo, 2004.

Tanjung, Hendri. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam.* Jakarta: Gramata Publishing, 2013.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2008.

Wijaya, T. *Manajemen Kualitas Jasa: desain serqual., QFD, dan kano, disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian*. Jakarta : PT INDEKS, 2011.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id