

**PENGARUH TINGKAT MARGIN, PROSEDUR PEMBIAYAAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BMT
BERINGHARJO CABANG PEMBANTU PARE**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh :

Farizka Nuzula

G94218174

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

2023

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya Farizka Nuzula dengan NIM G94218174 menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil dari karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel maupun di Perguruan tinggi Negeri maupun Swasta.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 1 Januari 2023



Farizka Nuzula

NIM G94218174

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini ditulis oleh Furizka Nazulu (G94218174) telah selesai diperiksa dan siap untuk diumumkan.

Surabaya, 2 Januari 2023

Dosen Pembimbing



Nurul Lathifah, S.A., M.A.
NIP : 198905282018012001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH TINGKAT MARGIN, PROSEDUR PEMBIAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BMT BERINGHARJO CABANG PEMBANTU PARE

Oleh

Farizka Nuzula


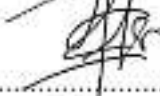
NIM : G94218174

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal 9 Januari 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk Diterima

Susunan Dewan Penguji :

1. Nurul Lathifah, S.A., M.A
NIP. 198905282018012001
(Penguji I)
2. Ana Toni Roby Candra Yudha, SEI, M.SEI
NIP 201603311
(Penguji II)
3. Dr. Lilik Rahmawati, S.Si., M.El
NIP. 198106062009012008
(Penguji III)
4. Maziyah Mazza Basya, S.III., M.SEI
NIP. 199001092019032014
(Penguji IV)

Tanda Tangan



Surabaya, 9 Januari 2023



Dr. Syariful Arifin, S.Ag., S.S., M.El.
NIP. 197005142000031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**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 : Farizka Nuzula.....
NIM : G94218174.....
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah.....
E-mail address : Farizkanuzula134@gmail.com / g94218174@uinsby.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Pengaruh Tingkat Margin, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah di BMT Beringharjo Cabang Pembantu Pare

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif 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, 20 Januari 2023

Pemulis

(Farizka Nuzula)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Tingkat Margin, Prosedur Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah Di Bmt Beringharjo Cabang Pembantu Pare “ merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab mengenai apakah tingkat margin, prosedur pembiayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah di BMT Beringharjo Cabang Pembantu Pare

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sample*. Sampel penelitian ini berjumlah 35 orang. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebar selanjutnya dianalisis dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic 16*. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa secara uji individual atau uji t (parsial) variabel tingkat margin diperoleh nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $0,789 < 2,036$ dengan nilai sig $0,436$ yang nilainya diatas $0,05$. Variabel prosedur pembiayaan dengan nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $0,789 < 2,036$ dengan nilai sig $0,436$ yang nilainya diatas $0,05$. Variabel kualitas pelayanan dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $13,243 > 2,036$ dengan nilai sig $0,000$ yang nilainya kurang dari $0,05$. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara parsial variabel tingkat margin dan prosedur pembiayaan terhadap kepuasan anggota. Dan terdapat pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Kemudian antara variabel tingkat margin, prosedur pembiayaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota terbukti dengan nilai Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($59,192 > 2,87$) dan nilai signifikansinya $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci : Tingkat Margin, Prosedur Pembiayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

Thesis entitled “ The Effect Of Margins Levels, Financing Procedures And Service Quality On Member Satisfaction Of Murabahah At BMT Beringharjo Pare Sub-Branch “ is a quantitative study that aims to answer whether the level of margin, financing procedures and service quality partially and simultaneously influence the satisfaction of members of murabahah financing at BMT Beringharjo Pare Sub-Branch.

This study uses quantitative methods with a sampling techniques using accidental sample. The sample of this research is 35 people. Data collection techniques using questionnaires which were then distributed and analyzed using the application IBM SPSS Statistic 16. From the results of this study it can be seen that by individual test or t test the margin level variabel obtained a value $< t$ tabel that is $0,789 < 2,036$ with value sig $0,436$ value above $0,05$. Financing procedure variable with value t hitung $< t$ tabel that is $0,789 < 2,036$ with value sig $0,436$ value above $0,05$. Service quality variable with value t hitung $> t$ tabel that is $13,243 > 2,036$ with value sig $0,000$ value is less than $0,05$. It can be conclude that there is no partial effect of margin level variables and financing procedures on member satisfaction. And there is a partial influence of service quality variables on member satisfaction. Then between the variable margins level, financing procedures and services quality simultaneously affect member satisfaction as evidenced by the value. This is evidenced by value $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($59,192 > 2,87$) and value signifikasinya $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci : Margin Level, Financing Procedures, Services Quality, Member Satisfaction

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II	14
LANDASAN TEORI.....	14
2.1. Kerangka Teori.....	14
2.1.1 Pembiayaan Murabahah.....	14
2.1.2 Tingkat Margin	19
2.1.3 Prosedur Pembiayaan	23
2.1.4 Kualitas Pelayanan	27
2.1.5 Kepuasan Anggota	30
2.2. Penelitian Terdahulu.....	32

2.3 Kerangka Berfikir.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian	38
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
3.2 Lokasi Penelitian	39
3.3 Sumber Data	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	40
3.5 Variabel Penelitian.....	41
3.6 Definisi Operasional.....	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.8 Teknik Analisis Data	45
3.8.1 Uji Validitas dan Reabilitas.....	46
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	47
3.8.3 Uji Regresi Linier Berganda	50
3.8.4 Pengujian Hipotesis.....	51
BAB IV	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Umum BMT Beringharjo	53
4.1.2 Gambaran Umum Responden	63
4.2 Hasil Penelitian	68
4.2.1 Gambaran Distribusi Frekuensi Item	68
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	75
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	78
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda	82
4.2.5 Uji Hipotesis	84
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian (Pembuktian Hipotesis)	88
4.3.1 Pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah di BMT Beringharjo Cabang Pembantu Pare	88
4.3.2 Pengaruh prosedur pembiayaan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah di BMT Beringharjo Cabang Pembantu Pare ...	89

4.3.3 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah di BMT Beringharjo Cabang Pembantu Pare.....	90
4.3.4 Pengaruh tingkat margin, prosedur pembiayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah di BMT Beringharjo Cabang Pembantu Pare.....	92
BAB V.....	94
KESIMPULAN.....	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	42
Tabel 3. 2 Skala pengukuran Linkert.....	45
Tabel 4. 1 Distribusi responden berdasarkan Jenis kelamin	63
Tabel 4. 2 Distribusi responden berdasarkan usia	64
Tabel 4. 3 Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4. 4 Distribusi responden berdasarkan lama pembiayaan.....	66
Tabel 4. 5 Distribusi responden berdasarkan Pendapatan responden	67
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Margin.....	68
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur Pembiayaan	69
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota.....	73

Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas	76
Tabel 4. 11	Hasil Uji Reabilitas X1, X2, X3 dan Y.....	77
Tabel 4. 12	Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4. 13	Hasil Uji Linearitas Tingkat margin, Prosedur pembiayaan dan Kualitas pelayanan.....	79
Tabel 4. 14	Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4. 15	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	81
Tabel 4. 16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4. 17	Hasil uji t (Parsial)	84
Tabel 4. 18	Hasil Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	86
Tabel 4. 19	Hasil Uji koefisien determinasi.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Skema Murabahah.....	18
Gambar 2. 2	Kerangka berfikir.....	37
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi BMT Beringharjo Cabang Pembantu Pare....	62

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Afrida, Y. (2016). Analisis pembiayaan. In *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Jebi): Vol. Volume 1* (1st ed., Issue Nomor 2). Imtiyaz.
- Aji Prasetyo, M. Y. (2019). *Ekonomi Syariah : Teori Dan Praktik Di Lembaga Keuangan Syariah* (1st ed.). Imtiyaz.
- Alfiani, M., Anwar, A. Z., & Darwanto, D. (2018). Analisis Pembiayaan Murabahah pada BMT. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(2), 69–80. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i2.10>
- Alifia, A. (2021). *Pengaruh Nilai Ujrah Dan Metode Angsuran Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Akad Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Jambi*. Universitas Islam Negeri Sulthan Thana Saifuddin Jambi.
- Arfian Syah, A. (2020). Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bmt Bismillah Sukorejo. *BALANCA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 15–23. <https://doi.org/10.35905/balanca.v2i1.1344>
- Asri Komala, R. (2018). *Pengaruh Tingkat Margin Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Murabahah (Pada Bprs Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Atik Budi Paryanti, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12.
- Cahyono, B. I., Darminto, & Nuzula, N. F. (2015). Analisis Sistem Dan Prosedur Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syariah (Kprs) Murabahah Untuk Mendukung Pengendalian Intern (Studi Pada Pt. Btn Syariah Cabang Jombang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 25(1), 86135.
- Dita Arie Haryati, A. H. (2018). *Mekanisme Pembiayaan Murabahah Pada Nasabah Di Baitul Maal Wal Tamwil Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 1*.

- Dmayanti, E. (2017). Keuangan Syariah. *El Jizyah (Jurnal Ekonomi Islam)*, 5, 211–240.
- Eliza. (2019). Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Gajahtongga Kotopiliang Kota Sawahlunto. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 21(1), 143–153.
- Erik Pratama, A. R. (2016). Penetapan Margin Dalam Pembiayaan Murabahah. *Islaminomic*, 7, 2.
- Febriani, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Fitri, L. E., Ridhwan, R., & Hardiansyah, O. F. (2019). An Analysis Of The Effect Of Service Quality On Satisfaction And Loyalty With Islamic Economic Approach (Study On Bmt Members In Puskopsyah Jambi). *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 4(2), 201. <https://doi.org/10.15548/al-masraf.v4i2.268>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 (IX)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istiatin, E. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115736.
- Karim, A. (2007). *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*. PT Raja Grafindo.
- Kusumasitta. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7 No.1. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Madiawati, P. N., Pradana, M., & Miranda, S. (2021). Effects of Service Quality, Value Perception and Loyalty on Customer Satisfaction: Case of a Local Restaurant in South Bandung, Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 22(1), 19–29. <https://doi.org/10.24198/jbm.v22i1.489>
- Mauluddin Sholleh. (2018). Pembiayaan Murabahah Dalam Perspektif Fatwa Dsnmui. *Qawānīn Journal of Economic Syaria Law*, 2(1), 1–19.

<https://doi.org/10.30762/q.v2i1.1044>

- Meidatuzzahra, D. (2019). “Penerapan Accidental Sampling untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan terhadap Siklus Menstruasi (Studi Kasus: Pukesmas Jembatan Kembar Kabupaten Lombok Barat).” *Avesina*, Vol 13(No.1), Hal 19-23.
- Melina, F. (2020). Pembiayaan Murabahah Di Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt). *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance*, 3(2), 269–280. [https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3\(2\).5878](https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3(2).5878)
- Muhammad. (2002). *Koperasi Syariah*. Ekonosia.
- Mulyadi, M. (2013). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 128. <https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>
- Nurani, V. (2020). Perception Of Financing Margins On Financing Decisions And Its Impact On Customer Satisfaction. *JDMB*, 3, 1.
- Pratiwi Widya, R. (2020). *Pengaruh Tingkat Margin, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri*. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Putri Aulia, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Bai’ Bitsaman Ajil Pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar*.
- Rianto Al Arif, M. N. (2012). *Lembaga Keuangan Syariah*. Cv Pustaka Setia.
- Roviana, E. (2015). *Analisis Pengaruh Persepsi Harga Atau Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Anggota Dalam Membeli Produk Pembiayaan Murabahah Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Studi kasus Bmt Amal Mulia*. Stain Salatiga.
- Safitri, E. N. A. (2019). Pengaruh Tingkat Margin dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah di BPRS Metro. *Finansia: Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah*, 2(02), 145. <https://doi.org/10.32332/finansia.v2i2.1637>
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif* (1st ed.). Penerbit Pustaka Ramadhan.
- Sari Ratna, E. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, Tingkat*

Margin Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Murabahah BMT Pahlawan Tulungagung Dan BMT Muamalah Tulungagung No Title. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Subhan, M. A., & Khoir, M. (2021). Efektifitas Prosedur Pembiayaan Akad Rahn Di KSPPS Karomah Balongpanggung di Abstrak Pembiayaan Rahn merupakan pembiayaan yang paling dominan di KSPPS Karomah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 1–14.

Syaifullah, H. (2018). Penerapan Fatwa Dsn-Mui Tentang Murabahah Di Bank Syariah. *Kordinat*, Vol .XVII.

Tyas, R. R., & Setiawan, A. (2012). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(2), 277. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v3i2.277-297>

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A