

**PENGARUH MARGIN, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEMITRAAN ANGGOTA DI ERA
NEW NORMAL PADA KSPPS BMT AL FATAA ULUJAMI
PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

RATNA NORMAWATI

NIM : 4118071

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K. H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2022**

**PENGARUH MARGIN, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEMITRAAN ANGGOTA DI ERA
NEW NORMAL PADA KSPPS BMT AL FATAA ULUJAMI
PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

RATNA NORMAWATI

NIM : 4118071

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K. H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratna Normawati
NIM : 4118071
Judul Skripsi : **Pengaruh Margin, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemitraan Anggota Di Era New Normal Pada Kspps Bmt Al Fataa Ulujami Pemalang**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 27 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Ratna Normawati

NOTA PEMBIMBING

Hj. Rinda Asytuti, M.Si

Jl KH. Zaenal Arifin No. 33 Panggung Tegal

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Ratna Normawati

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara:

Nama : Ratna Normawati

NIM : 4118071

Judul Skripsi : **Pengaruh Margin, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemitraan Anggota Di Era New Normal Pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 27 Juli 2022

Pembimbing,



Hj. Rinda Asytuti, M. Si

NIP. 19771206200501200



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan, KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : Ratna Normawati
NIM : 4118071
Judul Skripsi : **Pengaruh Margin, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemitraan Anggota Di Era New Normal Pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang**

Telah diujikan pada hari Senin, 24 Oktober 2022 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. Hendri Hermawan A, S.E.I., M.S.I
NIP. 198703112019081001

Penguji II

Abdul Ghofur Saifudin, M.S.I
NIP.198402222019031003



Pekalongan, 28 Oktober 2022
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H
NIP.197502201999032001

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)”

(QS. Al-Insyirah: 6-7)

Jangan kalah pada rasa takutmu. Hanya ada satu hal yang membuat mimpi tak mungkin diarah : Perasaan takut gagal

(Panlo Coelho, “The Alkemis”)

“Jangan ragu dalam mengambil keputusan sebab keraguan merupakan musuh terbesar dalam meraih impian”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku. Untuk orang-orang yang sangat berarti yang senantiasa berada disekelilingku, mendukung dan memberikan semangat, oleh karenanya karya keci ini saya persembahkan kepada:

1. Ibu saya, Ibu Sri Yanti yang telah mendukung moral dan menerima segala keluh kesah saya dalam penyusunan proposal hingga skripsi ini serta mendampingi saya ketika saya sedang *down* maupun ketika sedang bersemangat.
2. Almarhum Bapak saya, Bapak Wastari yang senantiasa dalam lindungan Allah SWT, yang tidak menyaksikan saya ketika saya masuk kuliah sampai sekarang ini, saya yakin walaupun beliau sudah tidak bersama dengan saya tetapi doa beliau selalu tercurahkan untuk saya karena beliau selalu mendukung dan memotivasi saya dalam segala hal.
3. Kakak saya, Muhammad Fasyah dan Hendri Kurniawan yang bekerja banting tulang untuk bisa membiayai kuliah dan juga Khaerul Khasanah yang selalu memberikan semangat.
4. Keponakan saya, Jasmine Aurellia Susilo yang selalu saya jadikan pelampiasan ketika saya stres dan menjadi bahan jailan saya.
5. Teman-teman saya yang selalu mendukung saya selama penyusunan skripsi ini serta memberikan saran-saran membangun agar saya tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga besar saya, bulek, om yang membuat saya bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini dan memberikan nasihat kepada saya agar mencari ilmu dengan benar supaya dapat membuat kedua orang tua saya bangga.
7. Kerabat saya Bapak DPRD Pematang, Bapak Kasminto dan juga Ibu Sri yang selalu mendukung dalam bentuk moral maupun materi dan selalu memotivasi saya.

8. Tetangga-tetangga terdekat, yang selalu menanyakan kapan saya lulus dan itu menjadikan motivasi saya untuk semangat supaya segera menyelesaikan skripsi saya.
9. Teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2018, kakak tingkat maupun adek tingkat dan juga teman-teman organisasi UKM-F DYCREs yang menjadikan saya supaya menyelesaikan skripsi saya.
10. Tidak lupa, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman baik melalui kegiatan perkuliahan ataupun kegiatan diluar perkuliahan.

ABSTRAK

RATNA NORMAWATI. Pengaruh Margin, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemitraan Anggota Di Era New Normal Pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang.

Margin merupakan nilai keuntungan yang diperoleh oleh nasabah, karena penetapan keuntungan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan kesepakatan bersama dapat meningkatkan kemitraan anggota. Bank syariah harus dapat menentukan strategi promosi yang tepat yaitu dengan lebih meningkatkan penyebaran promosi yang berkualitas dan menarik dan selalu mempertahankan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan anggota. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh margin, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kemitraan anggota di era new normal pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *random sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 25.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa margin dan promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kemitraan anggota, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kemitraan anggota. Kemudian secara simultan, margin, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kemitraan anggota di era new normal pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang.

Kata Kunci: Margin, Promosi dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

RATNA NORMAWATI. The Effect of Margin, Promotion and Service Quality on Member Partnerships in the New Normal Era at KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pematang.

Margin is the value of profits obtained by customers, because the determination of profits in accordance with sharia principles and mutual agreements can improve member partnerships. Islamic banks must be able to determine the right promotion strategy, namely by further increasing the spread of quality and attractive promotions and always maintaining the quality of service according to the needs and desires of members. The purpose of this study was to determine the effect of margin, promotion and service quality on member partnerships in the new normal era at KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pematang.

This research is a type of quantitative research. The data collection method in this research is a questionnaire method using a sample of 100 respondents. Sampling technique with random sampling method. This study uses multiple linear regression test data analysis method with the help of SPSS 25.0.

The results showed that margin and promotion had no significant effect on customer partnerships, while service quality had a significant positive effect on members partnerships. Then simultaneously, margin, promotion and service quality have a significant positive effect on member partnerships in the new normal era at KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pematang.

Keywords: Margin, Promotion dan Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Margin, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemitraan Anggota Di Era New Normal Pada Kspps Bmt Al Fataa Ulujami Pemalang”**. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Sholawat serta salam saya ucapkan untuk baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah pada umatnya dan berjuang demi tegaknya agama Allah sehingga mampu mengajak umat manusia beranjak dari kebodohan menuju umat yang berakhlak mulia.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari awal perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangat banyak cobaan yang saya lalui. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Dr. H. Sinta Dewi, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Tamamudin, M.M selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

4. Bapak Aris Syafi'i, M.M selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Hj. Rinda Asytuti, M.S.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Muh. Izaa, M.S.I selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
7. Bapak dan Ibu Dosen UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmunya.
8. Kedua orang tua, kakak dan seluruh keluarga besar tersayang yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta doa kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman organisasi UKM-F DYCREs UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang selalu memberikan pelajaran baru, pengalaman maupun motivasinya.
10. Sahabat-sahabat tercinta yang selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 27 Juli 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes. The signature is positioned above the printed name.

Ratna Normawati

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
TRANSLITERASI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
DAFTAR ISTILAH	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Pembatasan Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Baitul Mall Wattamwil (BMT)	11
B. Margin	15
C. Promosi	20
D. Kualitas Pelayanan	25
E. Kemitraan	31
F. Telaah Pustaka	37

G. Kerangka Pemikiran.....	46
H. Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Jenis dan Sumber Data	51
D. Populasi dan Sampel	51
E. Metode Pengumpulan Data	54
F. Variabel Penelitian	57
G. Metode Analisis Data.....	61
1. Uji Instrumen Data.....	61
2. Uji Asumsi Klasik.....	63
3. Analisis Regresi Linier Berganda	65
4. Uji Hipotesis	66
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	69
1. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang.....	69
2. Lokasi KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang.....	70
3. Visi, Misi KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang.....	71
4. Struktur Organisasi KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang	72
5. Jenis Produk KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang	74
6. Identifikasi Responden.....	82
B. Analisis Data	88
1. Deskripsi Data Penelitian.....	88
a) Pernyataan Mengenai Variabel Margin	88
b) Pernyataan Mengenai Variabel Promosi.....	89
c) Pernyataan Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	89
d) Pernyataan Mengenai Variabel Kemitraan Anggota.....	90
2. Uji Instrumen Data.....	91
a) Uji Validitas	92
b) Uji Reliabilitas	92

3. Uji Asumsi Klasik	95
a) Uji Normalitas	95
b) Uji Multikolinearitas	96
c) Uji Heterokedastisitas	97
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	99
5. Uji Hipotesis	100
a) Uji T	100
b) Uji F	102
c) Uji Koefisien Determinasi	103
C. Pembahasan Hasil Penelitian	104
1. Pengaruh Margin terhadap Kemitraan Anggota	104
2. Pengaruh Promosi terhadap Kemitraan Anggota	105
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kemitraan Anggota	107
4. Pengaruh Margin, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemitraan Anggota	108
BAB V PENUTUP	109
A. Simpulan	109
B. Keterbatasan Penelitian	110
C. Implikasi Teoritis dan Praktis	111
D. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan dengan SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1997 dan No. 0543 b/U/1987

Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
فا	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ﺀ	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/. Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/. Contoh:

فاطمة ditulis *fāṭimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddad* tersebut. Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang. Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البدیع ditulis *al-badī'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (^/). Contoh:

أمرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai`un*

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah Tiga Tahun Terakhir,	2
Tabel 2.1 Telaah Pustaka,	37
Tabel 3.1 Variabel Penelitian,	57
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin,	83
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Usia,	84
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir,	85
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan,	86
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota,	87
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Margin (X1),	88
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Promosi (X2),	89
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X3),	90
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kemitraan Anggota (Y),	90
Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Margin (X1),	92
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Promosi (X2),	92
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3),	93
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Kemitraan Anggota (Y),	94
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas,	95
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas,	96
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas,	97
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas,	98
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda,	99
Tabel 4.19 Hasil Uji T,	100
Tabel 4.20 Hasil Uji F,	103
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi,	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian, 46

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang, 72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian, I
- Lampiran 2 Identitas Responden, V
- Lampiran 3 Data Penelitian, X
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas, XX
- Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik, XXIV
- Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda, XXV
- Lampiran 7 Uji Hipotesis, XXVI
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup, XXVII
- Lampiran 9 Surat Pengantar Penelitian Skripsi, XXVIII
- Lampiran 10 Surat Keterangan Selesai Penelitian Skripsi, XXIX

DAFTAR ISTILAH/SIMBOL

x	kali
-	Kurang
:	Bagi
<	Kurang dari
>	Lebih dari
=	Sama dengan
+	Tambah
X	Variabel bebas
Y	Variabel terikat
%	Persentase
H1	Hipotesis satu
H2	Hipotesis dua
H3	Hipotesis tiga
N	Jumlah responden
Σ	Jumlah
a	Konstanta
b	Koefisien
e	Error/nilai kritis

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada era *5.0 society* saat ini, kemajuan teknologi memberikan dampak yang signifikan bagi industri perbankan di Indonesia. Dengan maraknya produk perbankan saat ini, jelas terlihat bahwa setiap bank berusaha untuk membedakan dirinya dengan memberikan berbagai kemudahan layanan. Munculnya bank-bank swasta, baik investor lokal maupun asing, serta bank konvensional dan syariah menjadi indikasinya. Semua ini terkait erat dengan perkembangan pesat dan ekspansi ekonomi Indonesia.

Pada masa pandemi covid-19 menimbulkan persaingan di dunia bisnis perbankan sekarang ini lagi gencar-gencarnya. Dalam hal ini, setiap perbankan timbul adanya persaingan misalnya pada deposito, tabungan dan penyaluran kredit yang merupakan sumber pendapatan. Persaingan non-harga antar bank bisa berbentuk hadiah dan promosi untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya. Persaingan juga dapat berbentuk produk dan jenis layanan baru yang didukung oleh perkembangan teknologi yang mampu menekan biaya produksi dan distribusi. Persaingan yang semakin meningkat ditandai dengan jumlah bank yang banyak serta produk dan layanan yang beragam, salah satunya adalah lembaga jasa keuangan BMT. BMT merupakan sebuah institusi keuangan syariah bukan *bank* yang dalam usahanya menghimpun anggaran dan mendistribusikan anggaran baik yang

bersifat profit maupun non-profit yang dilakukan secara adil dan merata guna membantu masyarakat pada sistem simpanan dan pinjaman guna menumbuhkan tingkat kehidupan masyarakat ekonomi kecil dan menengah yang berlandaskan pada kesejahteraan, kerukunan dan ketenteraman.

Pada kenyataannya, bank syariah ini belum mampu meyakinkan masyarakat muslim untuk menerima kehadiran bank syariah dengan segala pilihan produk yang tersedia, dan bankir syariah terus gagal dalam hal promosi untuk membuat semua kalangan (termasuk non-muslim) percaya bahwa bank Islam dibangun diatas Al-Qur'an dan Sunnah sebagai *rahmatan lil alamin*. Demikian pula KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang, merupakan institusi jasa keuangan didaerah Ulujami Pemalang yang memberikan pembiayaan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat luas. Isu-isu yang muncul sebagai akibat dari perkembangan yang pesat selalu hadir dan isu yang muncul adalah tentang daya saing untuk memberikan layanan kepada pelanggannya.

Pada kenyataannya, total anggota KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang sejak tiga tahun terakhir dihitung mulai tahun 2019-2021 diantaranya:

Tabel 1.1

Data Total Anggota Tiga Tahun Terakhir

TAHUN 2019		
NO	JENIS PEMBIAYAAN	JUMLAH (ORG)
1	PYD MSY	31

2	PYD MBA	374
3	PYD BBA	341
TAHUN 2020		
NO	JENIS PEMBIAYAAN	JUMLAH (ORG)
1	PYD MSY	31
2	PYD MBA	455
3	PYD BBA	428
4	MBA Elektronik	16
TAHUN 2021		
NO	JENIS PEMBIAYAAN	JUMLAH (ORG)
1	PYD MSY	31
2	PYD MBA	531
3	PYD BBA	483
4	MBA Elektronik	22

Sumber: KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang, (2022)

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi anggota menabung di KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang seperti margin, margin ialah profit nilai dari harga jual dan biaya produksi yang dialami dengan adanya tingkat selisih atau kenaikan nilai dari aset. Perhitungan penentuan margin disepakati di awal transaksi antara pihak bank dan nasabah dengan menggunakan metode *target-return pricing*, *value pricing*, *mark-uppricing*.

Promosi adalah suatu aktivitas penjualan dan pemasaran suatu produk yang berupa barang maupun jasa oleh lembaga keuangan kepada masyarakat dengan maksud untuk memengaruhi masyarakat untuk membeli produk barang dan jasa perusahaan untuk meningkatkan nilai jual. bahwa promosi merupakan jembatan awal antara BMT atau KSPPS dan nasabah serta pengenalan produk kepada nasabah supaya dikenal produk tersebut (Sholeh dan Fauzia, 2021). Promosi yang dilakukan KSPPS BMT Al-Fataa berupa persebaran brosur/selebaran maupun lewat media sosial yang dapat dikenal oleh masyarakat umum.

Nasabah akan mempersepsikan kualitas layanan KSPPS BMT Al-Fataa baik, sedang, atau buruk. Persepsi nasabah ini merupakan bentuk akhir dari pengembangan citra kualitas layanan. Pendapat pelanggan tentang kualitas layanan adalah penilaian menyeluruh atas kehebatan layanan. Lima dimensi diperlukan untuk menilai kualitas layanan: ketergantungan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Guarantee*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*). Kualitas pelayanan adalah suatu metode membandingkan tingkat pelayanan yang diperoleh (*Perceived Service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*).

Bank berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan dan promosi nasabah dalam lingkungan perbankan yang semakin kompetitif untuk mempengaruhi keputusan konsumen. Bank syariah memberikan perhatian yang besar kepada anggotanya, dan layanan mereka menjadi tolak ukur peningkatan kualitas layanan keuangan syariah. Nasabah akan selalu mencari, memilih, dan

menggunakan semua layanan perbankan syariah jika kualitas layanan tersebut memenuhi tuntutan mereka.

Beberapa penelitian mengenai pengaruh promosi terhadap kepuasan anggota adalah penelitian oleh Firda Asmaul Fadhillah (2021) bahwa promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian oleh Ance Marsheres (2019) menghasilkan promosi mempunyai pengaruh positif signifikan dengan peningkatan jumlah nasabah. Selanjutnya penelitian oleh Septi Dwi Restia Budi (2020), bahwa promosi berpengaruh positif signifikan dengan keputusan nasabah. Bertentangan dengan hasil penelitian Tresna Maulina Agustina (2018), bahwa promosi tidak berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah.

Faktor lain yaitu pengaruh margin terhadap loyalitas nasabah pada penelitian Habib Syahputra Batubara (2019) menghasilkan kesimpulan bahwa margin tidak adanya pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian dari Rahma Disa Putri (2021) hasil analisis membuktikan margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Kemudian penelitian Hilma A'yunina (2020) hasil analisis membuktikan tingkat margin ada pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya analisis Santi Wijayanti (2020) membuktikan tingkat margin ada pengaruh signifikan terhadap minat nasabah.

Kemudian beberapa analisis yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat anggota menjadi nasabah adalah analisis oleh Muhammad Kholil (2020), membuktikan kualitas pelayanan ada pengaruh positif

signifikan terhadap minat anggota. Analisis oleh Nurul Waqi'ah (2019) membuktikan kualitas pelayanan ada pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya analisis Lini Raufah (2019) membuktikan kualitas pelayanan ada pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Berbeda dengan analisis Karina Meri Astuti (2018), menunjukkan kualitas pelayanan tidak ada pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Dari beberapa penelitian sebelumnya, terlihat adanya *novelty gap*, yang menandakan adanya kebaruan penelitian. Jika kebanyakan penelitian terdahulu menggunakan variabel independen seperti variabel loyalitas nasabah, minat nasabah, kepuasan nasabah, maka variabel bebas (*independent*) pada penelitian kali ini yaitu kemitraan anggota. Karenanya, diperlukan penelitian baru dengan judul skripsi **“Pengaruh Margin, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemitraan Anggota di Era New Normal pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang yang dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah margin berpengaruh terhadap kemitraan anggota di era new normal pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap kemitraan anggota di era new normal pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang?
3. Apakah pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* berpengaruh terhadap

kemitraan anggota di era new normal pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pematang?

4. Apakah margin, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemitraan anggota di era new normal pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pematang?

C. PEMBATASAN MASALAH

Adapun supaya terhindar dari adanya pokok masalah yang menyimpang dan maksud penelitian ini lebih terarah dan juga memudahkan dalam pembahasan sehingga maksud dan tujuan penelitian tercapai maka adanya pembatasan masalah dalam suatu penelitian sangat penting digunakan. Sehingga batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Ruang lingkup penelitian ini yaitu nasabah KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pematang.
2. Mengingat banyaknya jumlah nasabah maka penelitian ini hanya menggunakan beberapa jumlah nasabah sesuai dengan jumlah sampel.

D. TUJUAN PENELITIAN

Dari rumusan masalah yang ada, dapat dipaparkan beberapa tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pematang, untuk mengetahui pengaruh margin terhadap kemitraan anggota pada periode new normal.
2. Pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pematang, untuk menganalisis dampak promosi terhadap kemitraan anggota di era new normal.

3. Di KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang, memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemitraan pelanggan di masa new normal, yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud.
4. Pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang, untuk mengetahui pengaruh margin, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kemitraan anggota di era new normal.

E. MANFAAT PENELITIAN

Diharapkan hasil penelitian ini memberikan beberapa manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperluas atau menumbuhkan intelektual ekonomi pada institusi keuangan syariah, terkhusus di ranah perbankan syariah, khususnya KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang, yang dapat berdampak pada kemitraan anggota. Ini merupakan salah satu kemajuan terbaru dalam produk perbankan syariah yang dibutuhkan masyarakat muslim untuk memajukan perekonomian global.
- b. Hasil penelitian ini dapat memperkuat penelitian sebelumnya mengenai teori margin, promosi dan kualitas pelayanan dan memberikan pengetahuan baru.
- c. Dari hasil kelemahan penelitian ini nantinya dapat dilakukan penelitian ulang mengenai objek yang digunakan.
- d. Untuk melatih berfikir secara ilmiah dalam merumuskan ide atau gagasan hasil pemikirannya.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Penulis

- i. Di KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang, mendapatkan wawasan tentang dampak margin, promosi, dan kualitas layanan terhadap kemitraan pelanggan di era new normal.
- ii. Sebagai bagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana.
- iii. Sebagai teknik memperluas pengetahuan dalam perkuliahan dan menerapkannya pada situasi kehidupan nyata.

b. Untuk Pihak Bank yang Bersangkutan

- i. Sebagai bahan pertimbangan agar bisa memberikan dan meningkatkan margin, promosi dan kualitas pelayanan yang baik bagi anggota guna meningkatkan kinerja bank, yang nantinya dapat menjadi nasabah tetap dan pihak Bank dapat konsisten dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang.
- ii. Memberikan masukan bagi KSPPS BMT Al Fataa untuk dapat berguna sebagai titik acuan dan pertimbangan untuk mengembangkan aturan kemitraan pelanggan.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan ini bertujuan memudahkan pada penyusunan, maka perlu dipastikan sistematika yang baik. Adapaun sistematika pembahasan dijabarkan menjadi 5 bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini berisi mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab kajian pustaka ini berisi mengenai Landasan Teori, Tinjauan Pustaka, Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian ini berisi tentang Jenis Penelitian, Pendekatan Penelitian, Waktu dan Tempat Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Populasi dan Sampel, Metode Pengumpulan Data, definisi masing-masing variabel dan Metode Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil dan pembahasan ini berisi mengenai menguraikan deskripsi obyek penelitian dan analisis data beserta pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Pada bab penutup ini berisi hasil pembahasan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan dan berikutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Riset ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh margin, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kemitraan anggota di era new normal pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang. Dimana di era new normal ini terjadi setelah terjadinya pandemi covid-19 yang menimpa dunia khususnya di Indonesia. Penelitian ini bisa dikatakan adanya kebaruan/*novelty gap* karena pada variabel dependen yaitu variabel kemitraan nasabah sebelumnya belum ada yang meneliti. Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Margin tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kemitraan anggota di era new normal pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang, dihasilkan nilai $t_{hitung} 0,751 < t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,455 > 0,05$). Dapat diinterpretasikan nilai margin/keuntungan yang diberikan pihak KSPPS BMT Al Fata Ulujami Pemalang belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan anggota untuk bermitra di KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang.
2. Promosi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kemitraan anggota di era new normal pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang. Dihasilkan bahwa nilai $t_{hitung} 1,074 < t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,285 > 0,05$). Dapat

diinterpretasikan bahwa promosi yang dilakukan pihak KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan masyarakat. Promosi yang dilakukan pihak BMT belum sepenuhnya menyeluruh untuk dikenal oleh masyarakat dan banyak konsumen yang tidak mengetahui produk BMT dan kurang memperhatikan promosi bank, baik media elektronik maupun media cetak.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemitraan anggota di era new normal pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang. Bahwa dihasilkan nilai $t_{hitung} 3,003 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,003 < 0,05$). Dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang kepada anggota maka semakin banyak anggota untuk bermitra di KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang.
4. Margin, promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama/simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemitraan anggota di era new normal pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang. Hal ini ditunjukkan melalui hasil output diketahui F_{hitung} sebesar 6,596, selain itu nilai signifikansinya yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.

B. Keterbatasan Penelitian

Adapun dalam penyusunan skripsi peneliti mengalami keterbatasan penelitian dari segi penulisan, proses penulisan, dan cara analisisnya yaitu sebagai berikut:

1. Variabel yang diujikan dalam penelitian ini hanya tiga variabel bebas, sehingga belum menjelaskan pengaruh terhadap variabel terikat secara keseluruhan.
2. Masih sedikitnya jumlah responden yang berjumlah 100 responden sehingga belum menggambarkan jumlah keseluruhan mitra nasabah pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pematang.
3. Penelitian membutuhkan waktu dua bulan yaitu bulan Mei-Juni 2022 untuk memenuhi jumlah sampel yang telah ditentukan yaitu 100 orang. Dalam memenuhi jumlah sampel tersebut, peneliti meminta bantuan kepada pihak BMT dan teman maupun masyarakat untuk membagikan kuesioner (menggunakan *google form*) yang menjadi nasabah di BMT. Dan peneliti juga membagikan kuesioner melalui grup media sosial BMT Al Fataa seperti instagram maupun facebook. Sehingga dalam waktu kurang lebih 2 bulan, jumlah sampel tersebut dapat terpenuhi.
4. Terdapat kendala bagi peneliti karena fasilitas yang kurang memadai sehingga memperlambat proses penyusunan skripsi. Seperti keyboard laptop yang rusak yang mengakibatkan penghambatan penyusunan skripsi.

C. Implikasi Teoretis dan Praktis

1. Implikasi Teortis

Analisis dalam penelitian ini menggunakan variabel margin (X1), promosi (X2), kualitas pelayanan (X3) dan kemitraan anggota (Y) yang telah memenuhi pengujian hipotesis. Dari variabel tersebut dapat dikatakan bisa memperkuat teori yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bukti empiris yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemitraan anggota. Selain itu, bukti tidak berpengaruh antara margin dan promosi terhadap kemitraan anggota. Diharapkan pada penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kemitraan anggota pada KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pemalang.

2. Implikasi Praktis

Analisis dalam penelitian ini memberikan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada kemitraan anggota. Artinya pelayanan yang diberikan pihak BMT kepada anggota adalah dengan bersikap ramah yang mampu melayani keluhan anggota dengan baik, pegawai memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi tentang produk pembiayaan kepada anggota. Lalu pegawai harus komunikatif dimana mereka dituntut untuk memiliki keahlian di bidang komunikasi dan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada semua anggota tanpa memandang status sosial. Karena kualitas pelayanan yang baik akan mendorong masyarakat untuk bermitra di BMT dan dapat meningkatkan eksistensi BMT. Sedangkan untuk variabel

margin/keuntungan dan promosi tidak memiliki pengaruh pada kemitraan anggota. Artinya pihak BMT Al fataa perlu meningkatkan nilai margin/keuntungan dan meningkatkan penyebaran promosi yang berkualitas dan menarik serta memberikan penjelasan kepada anggota mengenai keuntungan yang didapat menabung di BMT Al Fataa agar semakin tertarik untuk menabung.

D. Saran

Penelitian ini tentunya masih memiliki kekurangan, maka dari itu saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah:

1. Bagi KSPPS BMT Al Fataa Ulujami Pematang, pada kualitas pelayanan pihak BMT harus selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang cepat dan tepat, dapat memberikan produk yang selalu berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan anggota, selain itu BMT Al Fataa menetapkan margin keuntungan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah agar dapat meningkatkan kemitraan anggota. Dalam hal promosi, BMT Al Fataa diharapkan lebih meningkatkan penyebaran promosi yang berkualitas dan menarik serta memberikan penjelasan kepada anggota mengenai keuntungan yang didapat menabung di BMT Al Fataa agar semakin tertarik untuk menabung.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya untuk memperluas jangkauan penelitian sehingga didapatkan informasi yang lebih tepat dan lengkap mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemitraan anggota BMT Al Fataa. Penambahan variabel, indikator-indikator baru, dan faktor lainnya

selain faktor margin, promosi dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kemitraan anggota BMT Al Fataa dan peneliti selanjutnya diharapkan dapat memberikan kebaruan dalam penelitian/*novelty gap*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'r uf. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Agustina, Tresna Maulina. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Aisyah, Sitti., & Riyadi, Y. A. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Masyarakat Kelurahan Siranindi Di Bank Muamalat Indonesia Palu Sulawesi Tengah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. 2, No. 1, 26.
- Anwar, Ali. (2009). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan Dan Aplikasinya Dengan SPSS Dan Excel*. Kediri: IAIT Press.
- Asmar, Karina Halimah. (2019). Pengaruh Pelayanan, Promosi, Lokasi, Dan Bagi Hasil Bank Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Pt. Bank Bri Syariah Kcp Sudirman Lubuk Pakam . Skripsi. UIN Sumatera Utara Medan.
- Astuti, Karina Meri. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Bank Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Memilih Produk Pembiayaan Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada BRISyariah KCP Magelang). Skripsi. IAIN Salatiga.
- A'yunina, Hilma. (2020). Pengaruh Tingkat Margin, Kepercayaan, Penanganan Komplain Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Produk Murabahah (Studi Kasus di BMT Istiqomah Tulungagung Dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung. Skripsi. IAIN Tulungagung.
- Budi, Septi Dwi Restia. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di KSU BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Skripsi. IAIN Purwokerto.
- Budi, Triton Prawira. (2006). *SPSS 13.0 Terapan; Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

- Batubara, Habib Syahputra. (2019). Pengaruh Margin, Kinerja Karyawan, Strategi Pemasaran, Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Sipirok. Skripsi. IAIN Padangsidimpuan.
- Cahyono, Tri. (2015). *Statistik Uji Normalitas*. Banyumas: Yayasan Sanitarian Banyumas (Yasamas).
- Dewi, Nourma. (2017). Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia. *Jurnal Serambi Hukum*. Vol. 11, No. 01, Februari – Juli 2017, 97-98.
- Djarwanto PS., & Subagyo, Pangestu. 2005. *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPFE.
- Echo Perdana K. (2016). *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. Bangka Belitung: Lab Kom Manajemen FEB UBB.
- Fadhillah, Firda Asmaul. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pada BMT Surya Mandiri Jetis Ponorgo. Skripsi. IAIN Ponorogo.
- Fandriani, Utami Putri. (2019). Pengaruh Religiusitas Dan Promosi Terhadap Keputusan Menabung Masyarakat Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Skripsi. UIN Raden Fatah Palembang.
- Fauzia, A. N., & Sholeh, Khotib. (2021). Pengaruh Promosi, Nilai Syari'ah, dan Prosentase Margin Terhadap Minat Nasabah untuk Mengajukan Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Cabang Pangean. *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol. 4, No. 1, Januari 2021, 18-19.
- Febra, Yudhistira Rangga. (2018). Analisis Penetapan Margin Atas Produk Pembiayaan Murabahah Terhadap Keputusan Nasabah (Studi Pada Bmt Assyafi'iyah Kc Karang Anyar). Skripsi. UIN Raden Intan Lampung.
- Ghofur, Abdul. (2015). Dampak Kemitraan Bank Syariah Mandiri Cabang Gresik Terhadap Kinerja Bmt (Studi Kasus Bmt Mandiri Sejahtera Kabupaten Gresik). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. 1, No. 2, Juli – Desember 2015, 176.

- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, Sigit., & Amirullah. (2016). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative.
- Hutasuhut, Anisa Yuliana. (2020). *Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Masyarakat Kelurahan Sitinjak Menggunakan Produk Tabungan Haji Di Bank Syariah*. Skripsi. IAIN Padangsidempuan.
- Ismanto, Kwat. (2015). *Pengelolaan Baitul Maal Pada Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt) Di Kota Pekalongan*. *Jurnal Penelitian*. Vol. 12, No. 1, Mei 2015, 25.
- Khasanah, Riska Rhobiyatul. (2017). *Analisis Kemitraan Asuransi Syariah Dengan Lembaga Keuangan Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Pemasaran Pada Produk Asuransi Jiwa Pembiayaan di Pt. Asyki Sarana Sejahtera*. Skripsi. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Kholil, Muhammad. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Anggota Menggunakan Produk Simpanan Di BMT Al-Hikmah Cabang Ngemplak Undaan Kudus*. Skripsi. IAIN Kudus.
- Khunaifih, Robbah. (2018). *Analisis Dampak Kemitraan Bank Panin Syariah Cabang Surabaya Dengan Bmt Bina Ummat Sejahtera (Bus) Rembang Jateng*. Tesis. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Mahmudi, Ali. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bmt Tumang Cabang Salatiga*. Skripsi. IAIN Salatiga.
- Marsheres, Ance. (2019). *Pengaruh Pelayanan Dan Promosi Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bmt Al-Muawanah Iain Bengkulu*. Skripsi. IAIN Bengkulu.
- Maulida, Isnaine. (2016). *Analisis Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bmt Taruna Sejahtera Cabang Tuntang*. Skripsi. IAIN Salatiga.

- Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Replublik Indonesia. No:91/Kep/M.KUKM/IX/2004, tentang Petunjuk Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah.
- Oktavia, Yessi Dwi. (2018). Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Koperasi Syariah Baitul Maal Wa Tamwil Sahara Tulungagung. Skripsi. IAIN Tulungagung.
- Putri, Rahma Disa. (2021). Pengaruh Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Di BMT Darussalam Pekanbaru. Skripsi. Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Ramadhani, Angga Pramudya. (2013). Analisis Penetapan Profit Margin Pada Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada BMT-MMU Sidogiri, Pasuruan). Jurnal Akuntansi AKUNESA. Vol. 1, No. 3, 4-5.
- Raufah, Lini. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Periklanan Produk Wadiah Yad Dhamanah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Bri Syariah Cabang Sipin Kota Jambi. Skripsi. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Rochmaniah, Ana. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada Bmt Tulungagung. Skripsi. IAIN Tulungagung.
- Rosyidah, Millah. (2020). Manajemen Kemitraan PT. Sahid Gema Wisata Cabang Surabaya Dengan Bank BRI Syariah. Skripsi. UIN Sunan Ampel Surabaya
- Rotussalmah, Nadzir. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Pemasaran terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Mal Watamwil Harapan Umat Tulungagung. Skripsi. IAIN Tulungagung.
- Sarwono, Jonathan (2018). *Statistik Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Sugiyono. (2012). *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cet ke-14. Bandung: Alfabeta.

- Sumanti, Susi. dkk (2019). Pengaruh Margin dan Lokasi Terhadap Keputusan Melakukan Pembiayaan Murabahah (Studi Pada BMT Baskara Asri Sejati Cabang Sekampung). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*. Vol. 5, No. 3, 20-21.
- Waqi'ah, Nurul. (2019). Pengaruh Relationship Marketing, Syariah Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya). Skripsi. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Widana, I, Wayan., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Lumajang: Klik Media.
- Wijayanti, Santi. (2020). Pengaruh Agunan, Tingkat Margin Dan Lokasi Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus KSPPS BMT Bahtera Kantor Cabang Buaran). Skripsi. IAIN Pekalongan
- Winarno, M. E. (2011). *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*. Malang: Universitas Negeri Malang (UM Press).