

**PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH
(Studi Kasus di BTPN Syariah MMS Kedungwuni)**

SKRIPSI

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



Oleh :

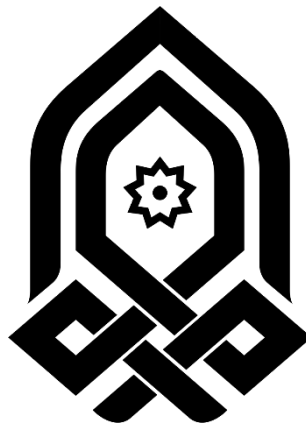
DIAH AYU PANGESTUTI
NIM. 2013315532

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2022**

**PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH
(Studi Kasus di BTPN Syariah MMS Kedungwuni)**

SKRIPSI

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



Oleh :

DIAH AYU PANGESTUTI
NIM. 2013315532

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diah Ayu Pangestuti

NIM : 2013315532

Judul Skripsi : **Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di BTPN Syariah MMS Kedungwuni)**

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, 14 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Diah Ayu Pangestuti

2013315532

NOTA PEMBIMBING

Dr. Mansur Chadi Mursid. M, M

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Diah Ayu Pangestuti

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
PEKALONGAN

Assalamualikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya
kirimkan naskah Sripsi Saudari:

Nama : Diah Ayu Pangestuti

NIM : 2013315532

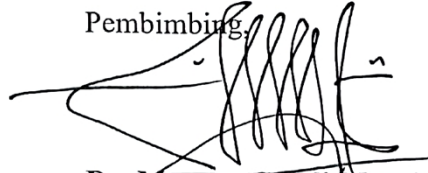
Judul : **Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus
di BTPN Syariah MMS Kedungwuni)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.
Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas
perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualikum Wr. Wb

Pekalongan, 14 Juni 2022

Pembimbing,



Dr, Mansur Chadi Mursid, M. M.

NIP. 198205272011011005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.iainpekalongan.ac.id.

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara::

Nama : DIAH AYU PANGESTUTI
NIM : 2013315532
Judul Skripsi : PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH (Studi Kasus di BTPN Syariah MMS Kedungwuni)

Telah diujikan pada Hari Rabu, Tanggal 06 Bulan Juli Tahun 2022 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Dewan Penguji

Penguji I

Drajat Stiawan, M.Si.

NIP. 198301182015031001

Penguji II

Versiandika Yudha P., M.M.

NIP. 199101162019031006

Pekalongan, 06 Juli 2022

Disahkan Oleh
Dekan,



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

NIP. 197502201999032001

ABSTRAK

DIAH AYU PANGESTUTI. Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di BTPN Syariah MMS Kedungwuni).

Arus ekonomi global cukup memberi implikasi terhadap perkembangan dan pertumbuhan dunia industri perbankan di Indonesia. Proses pertumbuhannya dengan ditandai banyak bermunculan bank dengan berbagai macam produk yang ditawarkan kepada nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah (studi kasus di BTPN Syariah MMS Kedungwuni).

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dengan menggunakan sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Teknik Slovin. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS *version 26 windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah MMS Kedungwuni.

Kata kunci: Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah, Pembiayaan Murabahah

ABSTRACT

DIAH AYU PANGESTUTI. The Effect of Product and Service Quality on Customer Decisions in Choosing Murabahah Financing Products (Case Study at BTPN Syariah MMS Kedungwuni).

Global economic flows have had enough implications for the development and growth of the banking industry in Indonesia. The growth process is marked by the emergence of many banks with a variety of products offered to customers. The purpose of this study was to determine the effect of product and service quality on customer decisions in choosing murabahah financing products (case study at BTPN Syariah MMS Kedungwuni).

This research is a type of field research using a quantitative approach. The data collection method in this study is a questionnaire method using a sample of 96 respondents. The sampling technique used is the Slovin technique. This study uses multiple linear regression test data analysis method with the help of SPSS version 26 windows.

The results showed that the product had a positive and significant effect on customer decisions, service quality had a positive and significant effect on customer decisions, product and service quality together have a positive and significant effect on customer decisions to choose murabahah financing products at BTPN Syariah MMS Kedungwuni.

Keywords: Product, Service Quality, Customer Decision, Murabahah Financing

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor IAIN Pekalongan, yang telah memberikan kesempatan menempuh pendidikan di IAIN Pekalongan.
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H., selaku Dekan FEBI IAIN Pekalongan, yang telah menyetujui penelitian ini.
3. Dr. Tamamudin, M.M., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI IAIN Pekalongan, yang telah menyetujui penelitian ini.
4. Muhammad Aris Syafi'i, M.E.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah FEBI IAIN Pekalongan, yang telah menyetujui penelitian ini.
5. Dr. Mansur Chadi, M. M., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. M. Sugeng Solehuddin, M. Ag., selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah menyetujui penelitian ini.

7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
8. BTPN Syariah MMS Kedungwuni beserta nasabah yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian.
9. Bapak Sidik Djajaniman dan Ibu Kaswiyah, orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
10. Adik- Adikku Moh. Khusnul Ulum dan M. Adli Maulana Habibie yang selalu mendukung dan meghiburku.
11. Untuk orang terkasih, yang selalu memberikan *support* dan doanya agar segera menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk sahabat-sahabat dan teman-temanku yang selalu memberikan *support* dan doa agar segera menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman Seperjuanganku Anis, Lepin, Yuyun dan seluruh teman-teman kelas Q yang bersama-sama berjuang selama kuliah di IAIN Pekalongan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 16 Juni 2022



Diah Ayu Pangestuti

2013315532

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
1. Perilaku Konsumen	10
2. Kualitas Produk.....	16
3. Kualitas Pelayanan	20
4. Keputusan Nasabah.....	24
5. Pembiayaan Murabahah	35
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Berpikir.....	41
D. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	43
B. Sumber Data	43
1. Populasi.....	43

2. Sampel.....	44
3. Variabel Penelitian	44
C. Teknik Pengolahan dan Analisis data	47
1. Statistik Deskriptif	47
2. Analisis Data	47
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Deskripsi Data.....	54
1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	54
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	56
B. Analisis Data.....	60
1. Uji Instrumen	60
2. Uji Asumsi Klasik.....	62
3. Uji Regresi Linier Berganda	64
4. Koefisien Determinasi.....	68
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	I
A. Lampiran 1.....	I
B. Lampiran 2	V
C. Lampiran 3	XVII
D. Lampiran 4.....	XIX
E. Lampiran 5	XX
F. Lampiran 6.....	XXIV
G. Lampiran 7.....	XXVI
H. Lampiran 8.....	XXVII
I. Lampiran 9.....	XXXIII
J. Lampiran 10.....	XXXIV

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 Tahun 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 system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu 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	\$	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	\$	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
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah		Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
ا = a		ā = ā
ي = i	اي = ai	ي = ī
و = u	او = au	و = 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 *fātimah*

4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut.

contoh:

رَبَّنَا ditulis *rabbānā*

الْبِر ditulis *al-birr*

5. Kata Sandang (artikel)

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

contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badi</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

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:

امرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu, 38
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel, 45
Tabel 4.1	Deskripsi Responden berdasarkan usia, 55
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 56
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Produk, 56
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas, 58
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Keputusan Nasabah, 59
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas, 60
Tabel 4.7	Hasil Uji Realibilitas, 61
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas, 62
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas, 63
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas, 63
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas Berdasarkan Uji Glejser, 64
Tabel 4.12	Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas, 64
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda, 65
Tabel 4.14	Hasil Uji t parsial, 66
Tabel 4.15	Rangkuman Hasil Uji t parsial, 67
Tabel 4.16	Hasil Uji F Simultan, 68
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi, 69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian, I
Lampiran 2	Karakteristik Responden, V
Lampiran 3	Output SPSS Uji Analisis Statistik Deskriptif, XVII
Lampiran 4	Output SPSS Statistik Deskriptif Faktor Pendorong, XIX
Lampiran 5	Output SPSS Uji Validitas Instrumen Variabel Produk, XX
Lampiran 6	Output SPSS Uji Asumsi Klasik, XXIV
Lampiran 7	Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda, XXVI
Lampiran 8	Tabel Presentase Distribusi F dan Tabel Distribusi t, XXVII
Lampiran 9	Surat Permohonan Izin Penelitian, XXXIII
Lampiran 10	Riwayat Hidup Penulis, XXXIV

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Arus ekonomi global cukup memberi implikasi terhadap perkembangan dan pertumbuhan dunia industri perbankan di Indonesia. Proses pertumbuhannya dengan ditandai banyak bermunculan bank dengan berbagai macam produk yang ditawarkan kepada nasabah. Pengertian bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya (Kasmir, 2012).

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah adalah bank yang beroperasi dan tidak mengandalkan pada bunga. Bank yang melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam yaitu bank yang menjalankan kegiatannya tersebut itu berdasarkan ketentuan syariah Islam, dimana lebih khusus berkaitan dengan tata cara bermuamalah dengan cara Islami. Dalam tatanan bermuamalah menghindari praktek-praktek yang mungkin mengandung unsur pinjaman berbunga tinggi (riba), yang diisi dengan kegiatan investasi berbasis bagi hasil dan pembiayaan usaha atau kegiatan usaha yang dilakukan pada zaman Rasulullah atau berupa kegiatan usaha yang sudah ada sebelumnya, Namun tidak diperbolehkan oleh beliau (Wibowo, 2005).

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang berorientasi pada laba (Profit). Laba bukan hanya untuk kepentingan pemilik atau pendiri,

tetapi juga sangat penting untuk pengembangan usaha bank syariah. Laba bank syariah terutama diperoleh dari selisih antara pendapatan atas penanaman dana dan biaya-biaya yang dikeluarkan selama periode tertentu. Guna memperoleh hasil yang optimal, bank syariah dituntut untuk melakukan pengelolaan dananya secara efisien dan efektif, baik atas dana yang dikumpulkan dari masyarakat (dana pihak ketiga), dana modal pemilik/pendiri bank maupun atas pemanfaatan atau penanaman dana tersebut (Ilyas, 2017).

Penyaluran dana di bank syariah berbeda dengan kredit di bank konvensional. Bila pembiayaan di bank syariah terikat dengan ketentuan syariah yang memilih dan memilah akad yang sesuai dengan peruntukannya, kredit di bank konvensional tidaklah demikian. Penyaluran dana di bank konvensional, apapun peruntukannya untuk jenis usaha, konsumsi, modal kerja, investasi, ekspor, import, pertanian dan apapun namanya tetap tunggal, yaitu kredit. Maka pengertian kredit yang mengharuskan debitur mengembalikan pinjaman dengan pemberian bunga kepada bank, maka pembiayaan berdasarkan prinsip syariah pengembalian pinjaman dengan bagi hasil berdasarkan kesepakatan antara bank dan debitur (Alfiani, 2018).

Salah satu akad yang ada di bank syariah yaitu akad murabahah. Secara etimologis, murabahah berasal dari kata *al-ribh* (الرِبْح) atau *al-rabh* (الرَّبْح) ini berarti kelebihan atau penambahan perdagangan. Dengan kata lain *al-ribh* bisa dikatakan sebagai keuntungan (Munawwir, 1997). Dalam Al-Qur'an kata ribh dapat diartikan keuntungan dan dapat ditemukan pada surat Al-Baqarah [2] ayat 16 berikut ini:

أُولَئِكَ الَّذِينَ اشْتَرَوُا الضَّلَالَةَ بِالْهُدَىٰ فَمَا رَبَحَتُ تِجَارَتُهُمْ وَمَا كَانُوا
مُهْتَدِينَ

Artinya : “Mereka itulah orang yang membeli kesesatan dengan petunjuk, maka tidaklah beruntung perniagaan mereka dan tidaklah mereka mendapat petunjuk” (QS. Al-Baqarah : 16).

Perkembangan teknologi didunia perbankan yang semakin berkembang menjadikan keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, sebab pada dasarnya produk akan lebih mudah untuk ditiru. Oleh karena itu, memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sangat berkualitas sangatlah diperlukan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Barata, 2003).

Dalam rangka untuk menarik pelanggan, jenis dan kualitas produk itu sangat penting. Sebuah perusahaan yang memiliki produk inovatif, berkualitas tinggi, dan harga yang dapat bersaing akan mampu menarik banyak pelanggan. Semakin inovatif suatu produk untuk dalam memenuhi kepuasan kepada pelanggan, maka akan berakibat semakin tingginya tingkat keputusan nasabah dalam memilih produk tersebut.

Menurut Kotler dan Armstrong, yang dikutip dalam (Suryani, 2017), bahwa pengambilan keputusan nasabah dipengaruhi oleh stimuli dari luar yang

terdiri dari dua macam, yaitu stimuli pemasaran yang meliputi bauran pemasaran jasa yang terdiri dari 7P yaitu produk (*product*), harga (*price*), distribusi (*place*), promosi (*promotion*), bukti fisik (*physical edivence*), proses penyediaan jasa agar nasabah dapat memanfaatkan jasa perbankan (*process*), dan karyawan yang memberikan layanan dalam penyediaan jasa perbankan (*people*), serta dipengaruhi oleh stimuli lain yang terdiri dari keadaan ekonomi, teknologi, politik dan kebudayaan.

Nilai diberikan oleh konsumen dalam hubungannya dengan manfaat yang mereka terima. Persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan, bank-bank sangat membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada di tangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perbankan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah atau yang bisa dikenal dengan nama BTPN Syariah, hadir sebagai salah satu bank yang sangat memegang teguh prinsip syariah dalam pelaksanaan operasionalnya. BTPN Syariah sadar betul bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. BTPN Syariah resmi berdiri pada 14 Juli 2014, dan merupakan satu-satunya bank di Indonesia yang fokus melayani keluarga prasejahtera produktif, BTPN Syariah telah membangun sarana dan prasaran yang secara umum sangat berbeda dengan bank lain guna memberikan layanan efektif dan efisien melayani segmen tersebut (Btpnsyariah, 2019).

BTPN Syariah didirikan dengan tujuan agar usaha mikro dibidang permodalan memiliki sistem jemput bola kepada nasabahnya untuk mendukung sekelompok wanita pedesaan yang bermimpi mengubah hidup mereka, namun tidak mempunyai akses layanan perbankan dengan program terpadu yang diberikan kepada sekelompok wanita. Salah satu produk yang ditawarkan di bank syariah adalah pembiayaan. Pembiayaan merupakan kegiatan untuk menyalurkan dana kepada masyarakat. Ada beberapa akad yang dipakai dalam pembiayaan, salah satu yang digunakan yaitu akad murabahah.

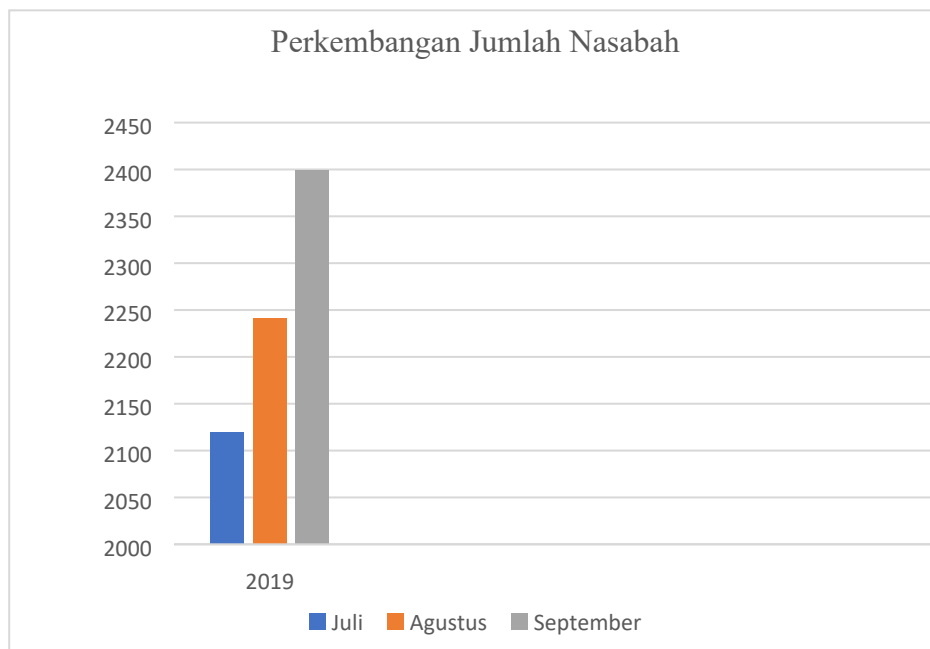
Pembiayaan murabahah ini dapat dimanfaatkan oleh nasabah yang membutuhkan modal usaha, baik nasabah yang sudah memiliki usaha maupun nasabah yang berniat untuk memulai atau merintis usahanya. Produk pembiayaan yang dimaksud tersebut di BTPN Syariah dinamakan PMD (Paket Masa Depan). Dimana pembiayaan tersebut tidak ada jaminan, jaminannya hanya kehadiran nasabah pada saat pembayaran angsuran.

BTPN Syariah MMS (*Mobile Marketing Syariah*) Kedungwuni selalu mengutamakan kepuasan nasabah dan pelayanannya, sebagaimana produk pembiayaan murabahah yang semakin berkembang sehingga jumlah nasabahnya semakin bertambah. BTPN Syariah MMS Kedungwuni selalu mempertahankan nasabah yang sudah ada dan mampu mencari nasabah baru guna meningkatkan kinerja mereka untuk menambah perkembangan perusahaan pada masa yang akan datang.

Nasabah pendanaan dilayani oleh personal banker profesional, hampir 100% dana yang ditempatkan disalurkan kepada keluarga prasejahtera

produktif. Berikut data pertumbuhan nasabah pembiayaan Murabah di BTPN Syariah MMS Kedungwuni dari bulan Juli 2019-September 2019

Gambar 1 Perkembangan Jumlah Nasabah



Berdasarkan Gambar 1 diatas, menunjukkan bahwa setiap bulannya nasabah baru di BTPN Syariah MMS Kedungwuni selalu ada penambahan. Dari bulan Juli 2019 jumlah nasabahnya sebanyak 2.120 ke bulan Agustus 2019 terdapat penambahan sebanyak 121 nasabah menjadi 2.241, dan dari bulan Agustus 2019 ke bulan September 2019 ada penambahan sebanyak 158 nasabah menjadi 2.399 nasabah (Wibowo, 2019).

Melihat pemaparan tersebut penulis ingin melakukan penelitian untuk mengetahui “ **PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH** ”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa hal yang menjadi pokok masalah dalam penelitian, yaitu:

1. Apakah produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah di BTPN Syariah MMS Kedungwuni?
2. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah di BTPN Syariah MMS Kedungwuni?
3. Apakah produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah di BTPN Syariah MMS Kedungwuni?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh produk terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah di BTPN Syariah MMS Kedungwuni.
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah di BTPN Syariah MMS Kedungwuni.
3. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah di BTPN Syariah MMS Kedungwuni.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar memberikan manfaat bukan hanya untuk penulis, namun juga untuk orang lain. Adapun manfaat dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini bisa menambah ilmu pengetahuan khususnya kajian tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi minat nasabah.
2. Secara praktis, penelitian ini diharap bisa menambah pengetahuan, pengalaman dan memberikan masukan serta informasi untuk semua pihak, yang paling khusus untuk nasabah dan BTPN Syariah MMS Kedungwuni.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman, penulis membaginya 5 bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

BAB II KERANGKA TEORI

Mencakup landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Mencakup jenis dan pendekatan penelitian, sumber data dan teknik pengambilan data, populasi, sampel, teknik pengambilan

sampel, variabel penelitian, serta teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Mencakup gambaran umum lokasi serta analisis pembahasan data yang didapat dari hasil kuesioner dan observasi di BTPN Syariah MMS Kedungwuni.

BAB V PENUTUP

Mencakup simpulan dan saran mengenai hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka penelitian ini menghasilkan simpulan-simpulan sebagai berikut:

1. Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah yang berarti **H₁ diterima**.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah yang berarti **H₂ diterima**.
3. Dalam penelitian ini faktor produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah MMS Kedungwuni.

B. Saran

Pada akhir penulisan skripsi ini, peneliti mempunyai saran kepada karyawan BTPN Syariah MMS Kedungwuni untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah, dan mempertahankan kinerjanya sehingga dapat mempertahankan nasabah lama maupun menarik perhatian calon-calon nasabah baru terhadap pengambilan keputusan untuk memilih produk pembiayaan murabahah di BTPN Syariah MMS Kedungwuni

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani. 2018. "Analisis Pembiayaan Murabahah Pada BMT (Studi Kasus Pada BMT Aman Utama Jepara)". *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol. 1
- Anshori, M., & Iswati, S. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Assaur, S. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Budiarto, T. (1993). *Dasar Pemasaran*. Jakarta.
- Djuwaini, D. (2007). *Pengantar Fiqih Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fadila, Rahayu, W. I., & K. Saputra, M. H. (2020). *Penerapan Metode Naive Bayes dan Skala Likert Pada Aplikasi Prediksi Kelulusan Mahasiswa*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Fahmi, I. (2014). *Etika Bisnis Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Faqih. 2020. "Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya". *Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 11
- Gronross. (2009). *Service Management And Marketing*. Toronto: Massachussets.
- Gunawan, A. T., Rahayu, W. I., & Andarsyah, R. (2020). *Regresi Linier Untuk Prediksi Jumlah Penjualan Terhadap Jumlah Permintaan*. Bandung: Informatics Research Center.
- Gunawan, C. (2020). *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition Buku Untuk Orang Yang (Merasa) Tidak Bisa dan Tidak Suka Statistika*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hanief, Y. N., & Himawanto, W. (2017). *Statistik Pendidikan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Ilyas. 2017. "Manajemen Permodalan Bank Syariah". *Jurnal Bisnis* Vol. 5
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Ismatullah, E. (2014). *Kewirausahaan Teori dan Praktik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Jacklin, C., Sepang, J., & Loindong, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Nissan X-Trail pada PT Wahana Wirawan Manado. *EMBA Vol 5*, 2.
- Jundiani, J. (2009). *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Malang: UIN Maliki Press.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Marwini. (2013). Aplikasi Pembiayaan Murabahah Produk Kprs Di Perbankan Syariah. *Al-Ihkam*, 147.
- Munawwir, A. W. (1997). *Kamus Arab-Indonesia*. Surabaya: Pustaka Progresif.
- Nasution. (2012). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazaruddin dan Vito. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang." *Jurnal Pundi Vol 03*
- Nitisusastro, M. (2014). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabet.
- Payadnya, I. A., & Trisna Jayantika, I. A. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Budu Utama.
- Prasastono dan Pradapa. 2012. "Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Kentucky Fried Chicken* Semarang Candi". *Jurnal Dinamika Kepariwisata* Vol. XI
- Presetijo, R., & lhalauw, J. J. (2005). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Purnomo, R. A. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group.
- (2019, Oktober 27). Retrieved from <https://btpnsyariah.com>.

Putra , A., & Saraswati, D. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya: CV Jagad Media Publishing.

Rahma dan Khairuna. "Pengaruh Peran Dan Kualitas Pelayanan Accounting Officer (AO) Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Dan Musyarakah Pada Perbankan Syariah Kota Banda Aceh." *Journal Of Economics Science* Vol. 6

RI, D. A. (2002). *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*. Jakarta: Al-Huda.

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Romdhoni dan Ratnasari. 2018. "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan *Religious* Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)* Vol. 4

Rusmana, A., & Suminar, J. R. (2019). *The Future Of Organizationla Communication In The Industrial Era 4.0*. Padjajaran: Media Akselerasi.

Simarmata, H. M., Revida, E., Sari, I. K., & dkk. (2021). *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Yayasan Kita Menulis.

Subianto. 2007. "Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian". *Jurnal Ekonomi Modernisasi* Vol. 3

Sudaryono. (2014). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Pemasaran*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.

Sugiarto, D. S. (2006). *Metode Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiono. (2002). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, W. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Bandung: Alfabeta.

Sumarni, M. (2002). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty.

Supranto, & Limakrisna, N. (2011). *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran (Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Suryani, & Hendryadi. (2016). *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Ulya, Soemarso, dan Kodir. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Pada PT Tabungan Bank Negara (PERSERO) Tbk. Cabang Semarang. *Jurnal Keunas Majalah Islam* Vol. 8
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wahyuni. 2017. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syari'ah. *Journal At Tawassuth*. Vol 2
- Wibowo, E. (2005). *Mengap Memilih Bank Syariah?* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Winarsih, R. A. (2005). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.