

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PEMBIAYAAN, DAN INOVASI PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK
PEMBIAYAAN DI BPRS HIKMAH BAHARI TEGAL**

SKRIPSI

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



Oleh:

DHINI PUSPITA

NIM 40222126

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PEMBIAYAAN, DAN INOVASI PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK
PEMBIAYAAN DI BPRS HIKMAH BAHARI TEGAL**

SKRIPSI

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



Oleh:

DHINI PUSPITA

NIM 40222126

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2026

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dhini Puspita

NIM : 40222126

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Pembiayaan dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal.

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, 25 Mei 2026

Yang menyatakan,



Dhini Puspita

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Dhini Puspita

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Dhini Puspita

NIM : 40222126

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PEMBIAYAAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN DI BPRS HIKMAH BAHARI TEGAL

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, 25 Mei 2026
Pembimbing,



Drajat Stiawan, M.Si
NIP. 198301182015031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
(UIN)

K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi

Saudari:

Nama

: Dhini Puspita

NIM

: 40222126

Judul skripsi

: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas
Pembiayaan dan Inovasi Produk Terhadap
Keputusan Nasabah Menggunakan Produk
Pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal

Dosen Pembimbing

: Drajat Stiawan, M.Si

Telah diujikan pada hari Rabu, 8 Juli 2026 dan dinyatakan **LULUS**
serta di terima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)

Dewan Penguji,

Penguji I

Agus Arwani, M.Ag

NIP. 197608072014121002

Penguji II

M. Arif Kurniawan, M.M

NIP. 198606182020121007

Pekalongan, 13 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr.H.A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.

NIP. 197806162003121003

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah :5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan
sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

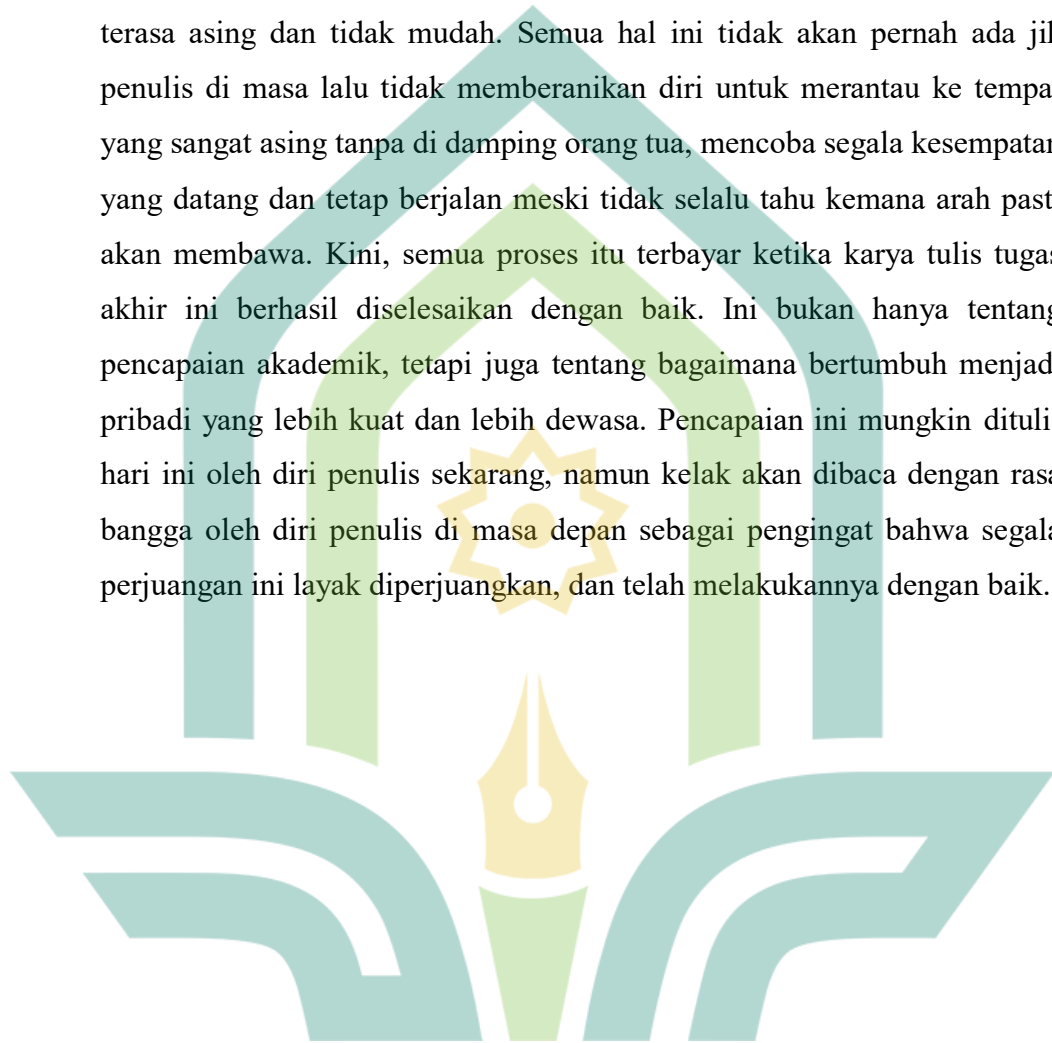
Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kelimpahan Rahmat dan karunia-Nya atas terselesaikannya skripsi ini sebagai pemenuhan syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Alm. Bapak Cecep Arsad, sosok yang sangat penulis rindukan, yang kini telah beristirahat di Surga-Nya Allah SWT. Kini anakmu Dhini telah tumbuh dewasa. Mungkin langkah ini tak sempat Bapak saksikan secara langsung, namun setiap pencapaian ini tak pernah lepas dari jejak doa dan kasihmu yang tertanam kuat sejak awal kehidupan penulis. Terimakasih sudah menjadi Bapak yang semasa hidupnya selalu berusaha memberikan kehidupan yang baik bagi penulis, kasih sayang yang tiada henti, motivasi serta doa yang begitu berarti. Meski kehadiranmu singkat di dunia ini, penulis yakin, semangat dan cintamu tetap hidup, menyatu dalam langkah dan doa yang mengiringi penulis setiap hari. Penulis percaya, meski tak terlihat Bapak selalu ada di sisi penulis.
2. Ibu tercinta, Lilis Budianti, sosok kuat yang tidak hanya menjadi seorang ibu, tetapi juga menggantikan peran Bapak dengan penuh keteguhan, kesabaran dan kasih sayang. Dalam setiap doa yang di panjatkan, setiap air mata, dan setiap pengorbanan, penulis menemukan makna perjuangan yang sesungguhnya. Terimakasih sudah menjadi ibu yang teramat baik, sehat dan bahagia selalu ibu.
3. Kakak penulis, Rifda Azkiya dan Fifit Dwi Anggianti, beserta kakak ipar Muhammad Yulianto, yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan

semangat selama proses penyusunan skripsi. Dukungan kalian menjadi bagian penting dari selesainya studi ini.

4. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Dosen Pembimbing Skripsi saya, Bapak Drajat Stiawan, M.Si., yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dosen Pembimbing Akademik saya, Ibu Nur Fani Arisnawati, M.M., yang telah memberikan arahan dan menemani perjalanan kuliah saya sejak awal hingga untuk melanjutkan karya penulisan ini.
7. Sahabat kuliah saya, Annisa Putri Aulia, Silka Faroida dan Rahma Atia Rizqi yang menjadi sahabat penulis sejak awal masa perkuliahan. Segala canda, tawa, suka, sedih dan diskusi larut malam menjadi bagian dari perjuangan yang tidak terasa sendiri. Bersama kalian, hari-hari di kampus berubah menjadi cerita yang layak dikenang. Penulis merasa sangat bersyukur dipertemukan oleh orang yang tulus, setia, dan ceria seperti kalian. Kalian bukan sekedar teman, tapi bagian dari perjalanan yang akan selalu hidup dalam ingatan penulis.
8. Sahabat SMA saya, Mardyani Tri Mayangsasi, Messy Melati Fajrin dan Nabila Eka Putri yang berada di setiap proses dan perjuangan penulis dalam menorehkan cerita selama 6 tahun ini. Terima kasih telah menjadi rumah kedua penulis dan menjadi sahabat yang tidak hanya ada di saat tawa mengisi hari, tetapi selalu siap mendengar atas nasihat dan motivasi yang seringkali datang tepat penulis membutuhkannya.
9. Sahabat SMP saya, Dian Hayu Kismawarih, Armedya Pramesti Dyanitam Rahma Aulia Putri dan Naila Nur Asyifa. Terima kasih karena tetap ada sejak awal hingga hari ini serta selalu menguatkan penulis di saat lemah, serta menemani setiap proses panjang yang penuh air mata dan perjuangan ini. Kehadiran kalian telah memberi warna, kekuatan dan semangat tersendiri dalam perjalanan panjang ini.

10. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Dhini Puspita. Terima kasih karena selalu mau belajar, dan berusaha memberikan yang terbaik di setiap langkah serta tetap terbuka untuk hal-hal baru yang sebelumnya mungkin terasa asing dan tidak mudah. Semua hal ini tidak akan pernah ada jika penulis di masa lalu tidak memberanikan diri untuk merantau ke tempat yang sangat asing tanpa di damping orang tua, mencoba segala kesempatan yang datang dan tetap berjalan meski tidak selalu tahu kemana arah pasti akan membawa. Kini, semua proses itu terbayar ketika karya tulis tugas akhir ini berhasil diselesaikan dengan baik. Ini bukan hanya tentang pencapaian akademik, tetapi juga tentang bagaimana bertumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat dan lebih dewasa. Pencapaian ini mungkin ditulis hari ini oleh diri penulis sekarang, namun kelak akan dibaca dengan rasa bangga oleh diri penulis di masa depan sebagai pengingat bahwa segala perjuangan ini layak diperjuangkan, dan telah melakukannya dengan baik.



ABSTRAK

DHINI PUSPITA. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Pembiayaan dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal.

Meningkatnya jumlah bank dan organisasi keuangan lainnya yang menerapkan sistem operasional yang sesuai dengan syariah merupakan indikasi dari hal ini. Adapun bank syariah yang masih berkembang di Indonesia salah satunya yakni Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS). Namun demikian, dalam perjalanannya jumlah BPR dan BPRS mengalami banyak perubahan. Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia sejak tahun 2020 memberikan dampak signifikan terhadap kondisi makro ekonomi nasional. Hal ini dilihat dari dengan adanya penurunan jumlah nasabah pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal selama periode 2023–2025.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Pembiayaan dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal. Jenis penelitian ini adalah field research dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Variabel yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan, Kualitas Pembiayaan, Inovasi Produk dan Keputusan Nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan BPRS Hikmah Bahari Tegal. Sedangkan pengambilan sampelnya dilakukan menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah penyebaran kuesioner. Dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan diolah dengan software IBM SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas pembiayaan dan inovasi produk berpengaruh positif terhadap Keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Pembiayaan, Inovasi Produk dan Keputusan Nasabah

ABSTRACT

DHINI PUSPITA. The Influence of Service Quality, Financing Quality, and Product Innovation on Customer Decisions to Use Financing Products at BPRS Hikmah Bahari Tegal.

The increasing number of banks and other financial institutions implementing Sharia-compliant operational systems is an indication of this. One Sharia bank that is still developing in Indonesia is the Sharia People's Economic Bank (BPRS). However, the number of BPRs and BPRSs has undergone significant changes over time. The COVID-19 pandemic that has hit Indonesia since 2020 has had a significant impact on the national macroeconomic conditions. This is evident in the decline in the number of financing customers at BPRS Hikmah Bahari Tegal during the 2023–2025 period.

This study aimed to determine the influence of service quality, financing quality, and product innovation on customer decisions to use financing products at BPRS Hikmah Bahari Tegal. This study was field research with a quantitative approach. The variables used were service quality, financing quality, product innovation, and customer decisions. The population in this study were financing customers of BPRS Hikmah Bahari Tegal. The sampling method used was the Slovin formula, with a sample size of 93 respondents. The data source for this study was primary data and secondary. The data collection method used was questionnaire distribution. The analysis method used was multiple linear regression analysis, processed with IBM SPSS version 25 software.

The results of the study indicate that service quality, financing quality, and product innovation have a positive influence on customer decisions to use financing products at BPRS Hikmah Bahari Tegal.

Keywords Service Quality, Financing Quality, Product Innovation and Customer Decisions

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb Puji Syukur atas Kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, Taufik dan Inayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Pembiayaan dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal.” Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustaqim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M.Ag., selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Drajat Stiawan, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran guna mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Nur Fani Arisnawati, M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.
7. Pihak BPRS Hikmah Bahari Tegal yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
8. Para Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membantu penulis selama perkuliahan.
9. Untuk kedua orang tua serta keluarga besar yang senantiasa memberikan semangat, mendoakan, dan membantu baik secara moril maupun materiil yang tidak dapat dihitungkan.

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

Pekalongan, 25 Mei 2026

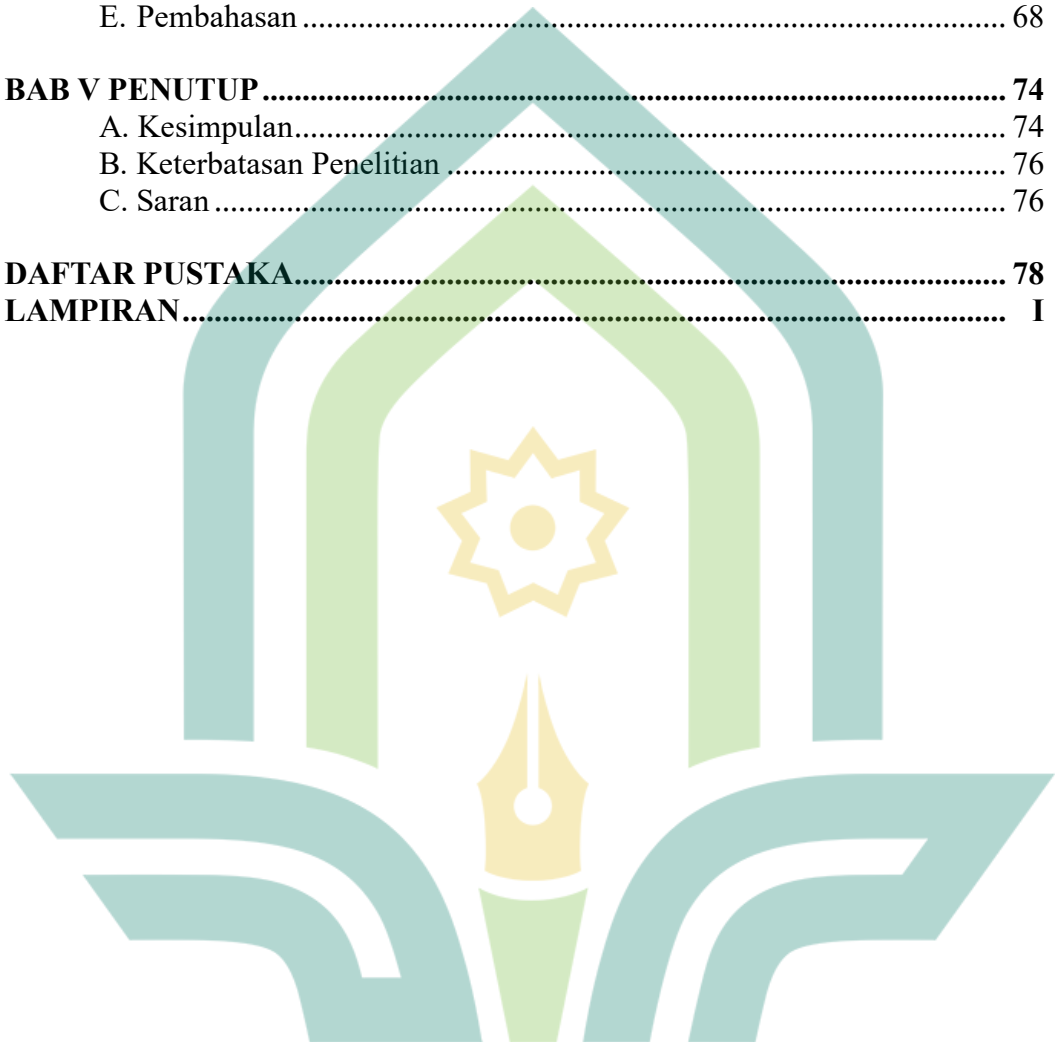


Dhini Puspita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xv
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan	9
 BAB II KERANGKA TEORI	 10
A. Kerangka Teori	10
B. Telaah Pustaka	20
C. Kerangka Berpikir	29
D. Hipotesis	30
 BAB III METODE PENELITIAN	 35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Pendekatan Penelitian.....	35
C. Setting Penelitian.....	35
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Variabel Penelitian.....	36
F. Sumber Data.....	39
G. Teknik Pengumpulan Data	39
H. Metode Analisis Data	40
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	 46

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
B. Karakteristik Responden.....	47
C. Deskripsi Data Penelitian	52
D. Analisis Data.....	56
E. Pembahasan	68
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Keterbatasan Penelitian	76
C. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	I



TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan adalah sistem transliterasi arab- latin berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri P&K RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988. 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.

A. Konsonan

Fenom konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini 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	tidakdilambang	tidakdilambangkan
ب	Bā	B	Be
ت	Tā	T	Te
ث	Śā	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Hā	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā	R	Er

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	esdan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	komaterbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāwu	W	We
ه	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal Tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vocal Tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fattah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fattah dan ya	Ai	a dan i
	Fattah dan wau	Au	a dan i

Contoh

كَتَبَ Ditulis kataba
فَعَلَ Ditulis fa'ala

C. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ا...	Fathah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
...ى...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
.... و	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla

رَمَى - ramā

قِيلَ - qīla

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

Ditulis

raudah al-atfāl
raudatulatfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

Ditulis

al-Madīnah al-Munawwarah
al-Madīnatul-Munawwarah

E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا	Ditulis	<i>rabbana</i>
نَزَّلَ	Ditulis	<i>nazzala</i>

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

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

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	Ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السَّيِّدُ	Ditulis	<i>as-syadiidu</i>

G. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

أُمِرْتُ	Ditulis	<i>Umirtu</i>
تَأْخُذُونَ	Ditulis	<i>Ta'khuzūna</i>

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

عَيْنَ اللَّهِ لَهُ وَخَيْرُ الرَّازِقِينَ	Ditulis	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqîn
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ	Ditulis	Ibrāhîmul-Khalîl

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	Ditulis	Wa mā Muhammadun illā rasl
--------------------------------	---------	----------------------------

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

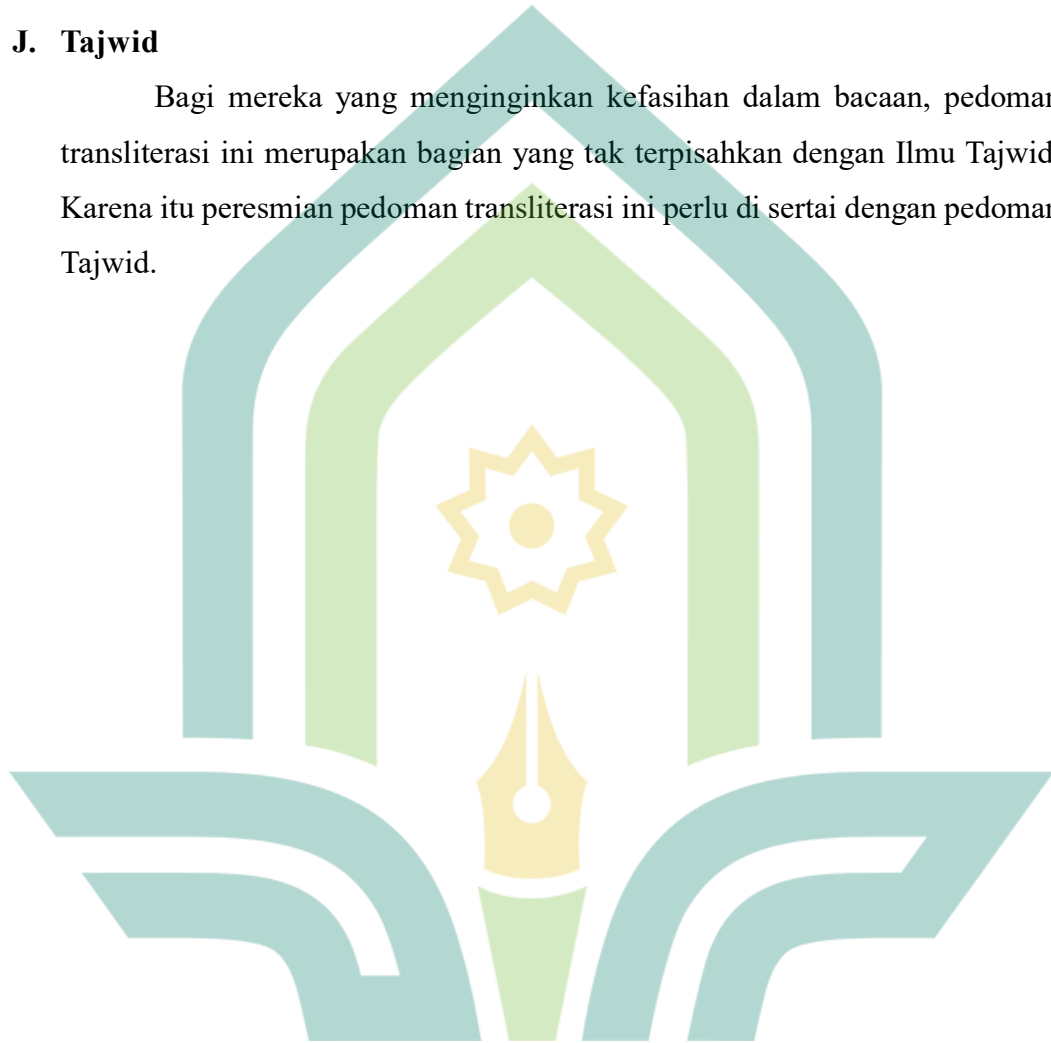
لِلّٰهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Ditulis

Lillāhil-amrujamī'an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

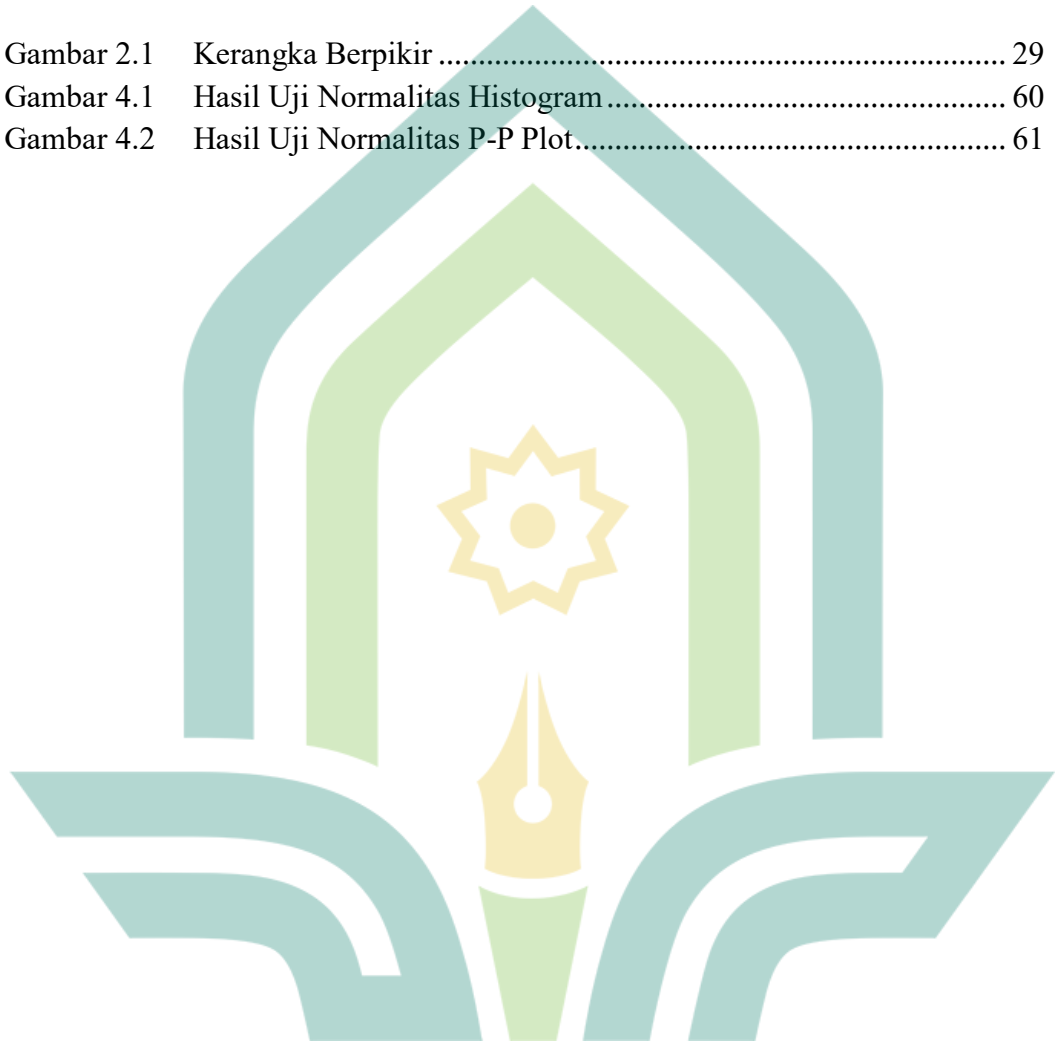


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Pembiayaan BPRS Hikmah Bahari Tegal.....	3
Tabel 1.2	Jumlah Nasabah yang Terdapat Pada Produk Pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal.....	3
Tabel 2.1	Telaah Pustaka.....	20
Tabel 3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
Tabel 3.2	Skor Penilaian	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah	51
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Pembiayaan.....	51
Tabel 4.7	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.8	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pembiayaan.....	53
Tabel 4.9	Deskripsi Data Variabel Inovasi Produk	54
Tabel 4.10	Deskripsi Data Variabel Keputusan Nasabah.....	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.19	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.20	Hasil Uji t (Parsial).....	65
Tabel 4.21	Hasil Uji f (Simultan).....	66
Tabel 4.22	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Histogram	60
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....	I
Lampiran 2 Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	II
Lampiran 3 Kusioner Penelitian.....	III
Lampiran 4 Data Tabulasi.....	X
Lampiran 5 Hasil Output SPSS.....	XXIV
Lampiran 6 Dokumentasi.....	XXXIII
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	XXXV



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan Syariah secara internasional dikenal sebagai *Islamic Banking*. Bank Syariah dapat dipahami sebagai lembaga keuangan yang utamanya berfokus pada penyediaan pembiayaan dan berbagai layanan lainnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Saat ini, perbankan syariah dan lembaga keuangan Islam lainnya mengalami pertumbuhan yang signifikan. Meningkatnya jumlah bank dan organisasi keuangan lainnya yang menerapkan sistem operasional yang sesuai dengan syariah merupakan indikasi dari hal ini. Adapun bank syariah yang masih berkembang di Indonesia salah satunya yakni Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS) (Sobariyah *et.al* 2024).

Namun demikian, dalam perjalanannya jumlah BPR dan BPRS mengalami banyak perubahan. Jika ditinjau dari data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (OJK, 2024), jumlah Bank Perekonomian Rakyat (BPR) menunjukkan kecenderungan menurun selama periode 2016 hingga Desember 2023. Pada awalnya tercatat sebanyak 1.633 BPR, kemudian mengalami pengurangan sebanyak 231 unit sehingga menjadi 1.402 BPR. Berbeda dengan BPR, jumlah Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS) pada periode yang sama justru mengalami peningkatan hingga mencapai 174 BPRS. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang dan potensi pertumbuhan yang cukup baik pada sektor keuangan syariah. Meskipun demikian, OJK juga menyoroti masih adanya berbagai tantangan yang dihadapi industri BPRS, terutama terkait konsolidasi kelembagaan, peningkatan efisiensi, serta penguatan daya saing, sebagaimana termaktub dalam alur Rencana Pengembangan dan Penguatan Industri BPR/BPRS (RP28) tahun 2024–2027 (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia sejak tahun 2020 memberikan dampak signifikan terhadap kondisi makro ekonomi nasional. Pertumbuhan ekonomi Indonesia mengalami kontraksi pada tahun 2020

sebesar -2,07% sebelum kemudian berangsur pulih pada periode 2021–2023 (Badan Pusat Statistik, 2021). Pemulihan ekonomi pasca pandemi ditandai dengan peningkatan aktivitas sektor riil, namun tetap diiringi dengan berbagai tantangan seperti tekanan inflasi, kenaikan suku bunga acuan, serta penyesuaian kebijakan moneter yang berdampak pada sektor perbankan, termasuk perbankan Syariah.

Menurut kajian dari (Bank Indonesia, 2023), dinamika pemulihan ekonomi nasional turut memengaruhi kinerja intermediasi perbankan, khususnya dalam penyaluran pembiayaan kepada sektor UMKM. Selain itu, laporan dari (Otoritas Jasa Keuangan, 2024) menyebutkan bahwa pasca pandemi, industri BPR dan BPRS menghadapi tantangan berupa peningkatan risiko pembiayaan, penurunan kualitas aset produktif, serta perubahan perilaku nasabah yang semakin selektif dalam mengambil keputusan pembiayaan. Dengan demikian, dinamika makro ekonomi pasca Covid-19 menjadi konteks penting yang dapat memengaruhi perilaku pengambilan keputusan nasabah pada lembaga keuangan syariah, termasuk BPRS.

Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS) termasuk bank syariah yang tidak memberikan fasilitas terkait sistem pembayaran. Bank ini memiliki peran yang serupa dengan Bank Perekonomian Rakyat (BPR), yaitu beroperasi di tingkat daerah dengan tujuan utama melayani masyarakat kecil, khususnya di wilayah pedesaan, dengan tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariat Islam. Secara umum, ruang lingkup layanan yang disediakan BPRS relatif terbatas, karena terdapat beberapa aktivitas perbankan yang tidak diperkenankan untuk dilakukan, seperti pembukaan rekening giro dan pelaksanaan kliring. (Karomah & Nurhidayati, 2023)

BPRS Hikmah Bahari tegal berdiri sejak tahun 2014 hingga sekarang. Meskipun belum terlalu lama, Di BPRS Hikmah Bahari Tegal memiliki beberapa produk yang bervariasi seperti produk-produk pembiayaan, tabungan, dan deposito. Produk pembiayaan terdiri dari

pembiayaan sertifikasi guru, pembiayaan sindikasi, pembiayaan UMKM, dan pembiayaan *channeling & executing*.

Berikut jumlah nasabah pembiayaan yang ada di BPRS Hikmah Bahari Tegal

Tabel 1.1 Jumlah nasabah pembiayaan BPRS Hikmah Bahari Tegal

No	TAHUN	JUMLAH
1.	2023	13.053
2.	2024	8.337
3.	2025	1.272

Sumber: BPRS Hikmah Bahari Tegal

Berikut tabel jumlah nasabah yang terdapat pada produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal.

Tabel 1.2 Jumlah nasabah yang terdapat pada produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal

No	Nama Produk	Jumlah
1.	Pembiayaan Sertifikasi Guru	625
2.	Pembiayaan Sindikasi	111
3.	Pembiayaan UMKM	390
4.	Pembiayaan <i>Channeling & Executing</i>	146
Total Nasabah Produk Pembiayaan		1.272

Sumber: BPRS Hikmah Bahari Tegal

Berdasarkan informasi yang tersaji pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal menunjukkan tren penurunan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2023 jumlah nasabah pembiayaan mencapai 13.053 nasabah, kemudian berkurang menjadi 8.337 nasabah pada tahun 2024, dan kembali mengalami penurunan hingga tersisa 1.272 nasabah pada tahun 2025. Penurunan jumlah nasabah tersebut mencerminkan adanya kecenderungan

berkurangnya minat masyarakat dalam memanfaatkan produk pembiayaan yang ditawarkan oleh BPRS Hikmah Bahari Tegal. Fenomena ini menunjukkan bahwa BPRS perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan daya saing dan daya tarik produk pembiayaan sehingga keputusan masyarakat untuk menggunakan produk pembiayaan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan.

Di tengah kondisi tersebut, BPRS Hikmah Bahari Tegal juga dihadapkan pada persaingan yang semakin kompetitif, baik dari bank syariah maupun perusahaan teknologi finansial (*financial technology* atau *fintech*) yang menawarkan layanan pembiayaan dengan proses yang lebih cepat, praktis, dan berbasis digital. Di samping itu, keberadaan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang disediakan oleh perbankan umum dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan turut menjadi pilihan pembiayaan bagi masyarakat, terutama pelaku UMKM. Situasi tersebut menuntut BPRS Hikmah Bahari Tegal untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan kualitas pembiayaan, serta mengembangkan inovasi produk agar kepercayaan nasabah tetap terjaga dan keputusan masyarakat untuk menggunakan produk pembiayaan semakin meningkat.

Kualitas layanan yaitu salah satu faktor penting yang memengaruhi pilihan nasabah saat memutuskan untuk memilih dan menggunakan produk pembiayaan dalam perbankan syariah. Upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah merupakan aspek fundamental yang harus dipertimbangkan, karena kepuasan nasabah memainkan peran kunci dalam bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Pelayanan yang semakin baik akan mendorong peningkatan jumlah nasabah yang memanfaatkan produk pembiayaan, sehingga berdampak pada peningkatan profitabilitas BPRS Hikmah Bahari Tegal. Kualitas pelayanan dapat tercermin melalui beberapa indikator, antara lain ikap personel, ketersediaan fasilitas yang memadai, kecepatan dan ketepatan layanan, serta proses pembiayaan. Pada intinya,

nasabah mengharapkan proses pengajuan pembiayaan yang jelas, mudah dipahami, dan tidak rumit (Thoharudin *et.al* 2021).

Di samping kualitas pelayanan, kualitas pembiayaan merupakan faktor penting yang berkontribusi besar terhadap pengambilan keputusan nasabah saat menggunakan produk pembiayaan perbankan syariah. Kualitas pembiayaan mencerminkan kemampuan bank dalam mengelola dan mendistribusikan dana kepada pelanggan secara efisien, aman, dan berkelanjutan. Selain itu, kualitas pembiayaan juga dapat dilihat dari efisiensi dan kecepatan proses pembiayaan, yaitu menilai seberapa cepat dan mudah proses pengajuan, persetujuan, hingga pencairan dana pembiayaan kepada nasabah.

Dalam praktiknya, proses pengajuan pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal dapat memerlukan waktu sekitar 2-3 hari sejak pengajuan hingga pencairan dana, tergantung pada kelengkapan dokumen, proses analisis kelayakan pembiayaan, serta kebijakan internal bank. Proses yang efisien dan tidak memakan waktu terlalu lama dapat meningkatkan kepercayaan serta minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan yang ditawarkan. Kualitas pembiayaan berfungsi sebagai acuan untuk mengevaluasi probabilitas pengembalian dana yang diinvestasikan dalam aset produktif, baik dari segi pokok maupun hasil, sesuai dengan standar tertentu. Di Indonesia, penilaian kualitas pembiayaan bergantung pada tingkat kelancaran pembayaran, yang diklasifikasikan ke dalam kategori lancar, perhatian khusus, di bawah standar, meragukan, dan tidak produktif, yang dikenal sebagai *earning asset quality*. (Arif & Rohman 2021).

Selain itu, di tengah ketatnya persaingan antarbank, upaya untuk menarik nasabah sekaligus mencegah mereka berpindah ke bank lain perlu disikapi secara bijaksana melalui terobosan inovatif yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah (Syam, 2023). Inovasi produk dilakukan untuk menjaga keberlanjutan bisnis perusahaan, karena produk-produk saat ini rentan terhadap perubahan permintaan dan preferensi

konsumen, kemajuan teknologi, siklus hidup produk yang lebih pendek, dan persaingan lokal dan internasional (Ribut *et.al* 2022)..

Keberagaman produk dan layanan yang ditawarkan oleh BPRS Hikmah Bahari Tegal memberikan alternatif pilihan yang lebih variatif dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Namun demikian, banyaknya pilihan yang tersedia juga dapat menimbulkan keraguan bagi nasabah dalam menentukan keputusan. Selain itu, perilaku nasabah yang cenderung mencari dan mengumpulkan informasi sebanyak mungkin sebelum mengambil keputusan pembiayaan perlu menjadi perhatian bagi pihak penyedia layanan perbankan. Oleh karena itu, BPRS Hikmah Bahari Tegal perlu melakukan pemantauan dan pemahaman terhadap perilaku calon nasabah dalam proses pengambilan keputusan pembiayaan. Dengan demikian, BPRS Hikmah Bahari Tegal dituntut untuk mampu meyakinkan nasabah dengan memahami secara baik keinginan, kebutuhan, serta harapan mereka terhadap produk dan layanan yang ditawarkan.

Menurut penelitian oleh (Sitorus *et.al*,2024), tingkat kualitas pelayanan yang diterima nasabah memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan mereka dalam menggunakan produk pembiayaan. Namun, hasil ini bertentangan dengan kajian yang dilakukan oleh (Putri *et.al*,2024). Temuan dalam penelitian tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kualitas pelayanan tidak berperan signifikan dalam menentukan keputusan nasabah terhadap produk pembiayaan murabahah. Sementara itu, sebagian besar penelitian terkait kualitas pembiayaan masih lebih berfokus pada aspek internal perbankan, seperti tingkat pembiayaan bermasalah (*Non-Performing Financing/NPF*) dan manajemen risiko. Penelitian yang mengkaji kualitas pembiayaan dari perspektif nasabah masih relatif terbatas. Sebagai contoh, penelitian oleh (Rivai *et.al*,2023), mengungkapkan bahwa kualitas pembiayaan dapat ditelaah dari sudut pandang nasabah dan memiliki pengaruh positif, khususnya terkait bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pembiayaan memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan produk pembiayaan pada BPRS.

Penelitian lebih lanjut oleh (Ainun *et.al*,2022) menunjukkan bahwa keputusan nasabah dipengaruhi oleh inovasi produk, harga, dan promosi. Namun, inovasi produk masih jarang digunakan sebagai variabel independen dalam studi yang berfokus pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Di tengah keterbatasan operasional yang dihadapi oleh BPRS, inovasi produk sebenarnya memainkan peran strategis dalam meningkatkan daya saing dan menarik pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melengkapi dan mengisi celah yang masih ada dalam penelitian sebelumnya.

Hasil kajian dari berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakkonsistenan temuan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan. Perbedaan hasil tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh variasi karakteristik responden, perbedaan objek penelitian, serta kondisi yang dimiliki oleh masing-masing lembaga keuangan. Di sisi lain, pembahasan mengenai kualitas pembiayaan dalam penelitian terdahulu masih didominasi oleh sudut pandang internal perbankan, sedangkan penelitian yang menelaah kualitas pembiayaan berdasarkan persepsi nasabah masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut melalui analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas pembiayaan, dan inovasi produk terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai perilaku nasabah sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi BPRS dalam meningkatkan kualitas layanan dan produknya.

Agar BPRS Hikmah Bahari Tegal dapat membangun strategi yang efektif untuk memperluas jumlah nasabah pembiayaan, sangat penting untuk melakukan penelitian ini guna memahami berbagai elemen yang memengaruhi Keputusan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mendorong penelitian pada perbankan syariah baik secara konseptual

maupun praktis, serta membantu manajemen BPRS menjadi lebih kompetitif. Berdasarkan data latar belakang yang disajikan di atas, penulis ingin menyelidiki lebih lanjut mengenai **pengaruh kualitas pelayanan, kualitas pembiayaan, dan inovasi produk terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal.**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal?
2. Apakah kualitas pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal?
3. Apakah inovasi produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal?
4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas pembiayaan, dan inovasi produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal.
3. Untuk menganalisis pengaruh inovasi produk terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal.

4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas pembiayaan, dan inovasi produk secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal.

Manfaat Penelitian

1. Secara teoretis

Diharapkan penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan, khususnya di bidang analisis perilaku konsumen dan perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini turut memperkuat bukti empiris terkait peran kualitas pelayanan, kualitas pembiayaan, serta inovasi produk dalam menentukan keputusan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Temuan yang diperoleh diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi penelitian mendatang yang berfokus pada unsur-unsur penentu keputusan nasabah dalam pemanfaatan produk pembiayaan yang sesuai dengan syariah Islam.

2. Secara praktis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi manajemen BPRS Hikmah Bahari Tegal dalam merumuskan kebijakan terkait peningkatan kualitas Pelayanan, kualitas pembiayaan, dan inovasi produk. Sehingga, penelitian ini mampu mendukung BPRS pada peningkatan jumlah nasabah yang memanfaatkan pembiayaan dan memperkuat daya saingnya di tengah persaingan dengan lembaga keuangan Islam lainnya.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan mencakup unsur-unsur yang akan dibahas secara mendetail dan disusun menjadi komponen-komponen yang saling terkait.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang fenomena atau masalah yang terjadi di BPRS, yang berpotensi mempengaruhi pilihan nasabah dalam memanfaatkan produk-produknya, termasuk produk pembiayaan. Selain itu, bab ini juga membahas permasalahan, tujuan, dan manfaat dari penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab kedua mencakup tinjauan pustaka atau penelitian sebelumnya yang relevan dengan judul penelitian, serta landasan teori yang menerapkan Theory of Planned Behavior sesuai dengan topik penelitian. Bab ini juga mencakup kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga mencakup jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metodologi analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab keempat memaparkan Profil dan objek penelitian, hasil pengujian analisis data, bukti yang mendukung hipotesis, pembahasan tentang temuan penelitian, dan tanggapan terhadap isu-isu yang diajukan dalam perumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini menguraikan kesimpulan dari seluruh pembahasan sebelumnya dan menyampaikan saran mengenai penelitian yang telah dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan: Variabel Kualitas Pelayanan terbukti memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal, yang ditunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $2,319 > 1,986$ dan nilai signifikansi sebesar $0,023 < 0,05$.
2. Variabel Kualitas Pembiayaan: Variabel Kualitas Pembiayaan terbukti memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal, yang ditunjukkan dengan nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $2,590 > 1,986$ dan nilai signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$.
3. Variabel Inovasi Produk: Variabel Inovasi Produk terbukti memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal, yang ditunjukkan dengan nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $6,290 > 1,986$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
4. Secara serentak (simultan), ketiga variabel tersebut, kualitas pelayanan, kualitas pembiayaan, dan inovasi produk, secara bersama-sama memengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal yang ditunjukkan nilai F hitung $71,877 > 2,703$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,698, kombinasi dari ketiga variabel independen ini mampu menjelaskan variasi keputusan konsumen sebesar 69,8%. Sementara itu,

sisanya 30,2% lainnya dijelaskan oleh variabel atau faktor eksternal lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

B. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai perilaku nasabah pada industri perbankan syariah melalui penerapan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan, kualitas pembiayaan, dan inovasi produk memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan. Temuan tersebut menguatkan bahwa terbentuknya keputusan nasabah dipengaruhi oleh adanya sikap yang positif, persepsi mengenai kemudahan, serta keyakinan yang dimiliki terhadap produk pembiayaan.

2. Implikasi Praktis

Temuan dalam penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh BPRS Hikmah Bahari Tegal sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap kualitas pelayanan, mempertahankan mutu pembiayaan, serta menciptakan inovasi produk yang selaras dengan kebutuhan masyarakat. Melalui berbagai upaya tersebut, diharapkan keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan semakin meningkat sekaligus mampu memperkuat posisi daya saing BPRS di tengah persaingan industri perbankan.

3. Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen BPRS Hikmah Bahari Tegal dalam menyusun kebijakan yang berfokus pada peningkatan mutu pelayanan, penyempurnaan mekanisme pembiayaan, serta pengembangan inovasi produk. Di samping itu, temuan penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam merancang strategi bisnis yang mendukung peningkatan jumlah nasabah pembiayaan secara berkesinambungan.

C. Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini telah disusun secara optimal, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dibahas untuk menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian serupa di masa mendatang. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Hanya nasabah pembiayaan PT BPRS Hikmah Bahari Tegal yang berpartisipasi dalam penelitian ini, yang memiliki cakupan yang terbatas. Akibatnya, hasil penelitian ini belum secara akurat mewakili kondisi seluruh lembaga BPRS atau lembaga keuangan syariah lainnya, yang memiliki karakteristik, lingkungan operasional, dan perilaku nasabah yang berbeda-beda. Temuan penelitian ini dapat dijadikan acuan, namun diperlukan penelitian yang lebih luas untuk memperoleh temuan yang lebih mendalam.
2. Penelitian ini hanya menganalisis tiga faktor independen, yaitu Kualitas Pelayanan, Kualitas Pembiayaan dan Inovasi Produk. Hal ini menunjukkan kemungkinan adanya variabel-variabel lain yang belum teridentifikasi sepenuhnya namun berpotensi mempengaruhi keputusan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan untuk memperluas cakupan variabel agar dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah.

D. Saran

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai bagaimana keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di BPRS Hikmah Bahari Tegal dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas pembiayaan, dan inovasi produk. Berdasarkan temuan penelitian ini, diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. BPRS Hikmah Bahari Tegal

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat sejumlah rekomendasi yang dapat diberikan kepada bank. Pertama, disarankan agar bank terus memberikan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi. Telah terbukti bahwa keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan sangat dipengaruhi oleh hal ini. Agar nasabah merasa nyaman dan percaya pada bank, layanan yang ramah, tepat waktu, dan responsif harus dijaga. Kedua,

kualitas pembiayaan juga harus terus ditingkatkan, terutama dalam hal kesederhanaan proses, kejelasan informasi, dan kesesuaian produk dengan kebutuhan nasabah. Nasabah akan merasa lebih nyaman dalam membuat pilihan ketika mereka memiliki akses ke pembiayaan yang berkualitas tinggi.

Ketiga, penelitian tersebut menemukan bahwa aspek terpenting adalah inovasi produk. Oleh karena itu, bank-bank didorong untuk terus menciptakan opsi pembiayaan yang lebih beragam, fleksibel, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Inovasi yang tepat dapat meningkatkan daya saing bank terhadap pesaing sekaligus menjadi daya tarik utama bagi nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Para peneliti di masa mendatang disarankan untuk melakukan studi komparatif pada berbagai subjek atau dengan cakupan yang lebih luas. Hal ini dapat meningkatkan studi yang ada. Selain itu, sangat disarankan agar studi tersebut memasukkan elemen lain. Hal ini didasari oleh anggapan bahwa variabel lain mungkin memiliki dampak yang lebih besar pada Keputusan nasabah tentang opsi pembiayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. (2021). Mengkaji Pustaka (Literature Review), desain penelitian bisnis: pendekatan Kuantitatif. In *Medan: Yayasan Kita Menulis*.
- Adiyasa, R., Darma, N., & Kasman. (2023). *Pengaruh Promosi dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Bank BPR Artha Galunggung Cabang Cikatomas)*. 5, 85–97.
- Ainun, N., Harahap, S. F., & Sugiarto, A. (2022). Pengaruh Strategi Product, Price, Promotion terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan pada PT BPRS Puduarta Insani Medan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 526–535. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.631>
- Ajzen, icek. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. 211, 179–211.
- Arif, J., & Rohman. (2021). *Pengaruh Kualitas Pembiayaan dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Pendapatan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Palu*. 1100–1122.
- Bela Tri Widhiastuti, Edi Wibowo, & Dorothea Ririn Indriastuti. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan, Inovasi Produk dan Harga terhadap Kinerja Keuangan. *Jurnal Pajak Dan Analisis Ekonomi Syariah*, 2(2), 15–29. <https://doi.org/10.61132/jpaes.v2i2.894>
- Cicik Mutiah, Wahab, & Nurudin. (2021). Pengaruh Pembiayaan Jual Beli, Bagi Hasil, dan Pembiayaan Bermasalah Terhadap Kinerja Keuangan. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(2), 223–242. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i2.33.221-241>
- Demmassabu, F. R., Lopian, S. L. H. V. J., & Tampenawas, J. L. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Sinarmas Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 259–270. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.45444>
- Dwi Saputra, S. (2022). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Minat Pengajuan Pembiayaan Di Bank Syariah Pada Masyarakat Kelurahan Samapuin Kecamatan Sumbawa. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(9), 269–270.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (5th ed.). Badan Penerbit Universitas diponegoro.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. 44–56.
- Haryanto, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah Pamekasan*. Duta

Media Publishing.

Indonesia, B. (2023). *Tinjauan Kebijakan Moneter Juni 2023*.

Jazulia, R. R. R. (2018). *Analisis Dampak Nilai Taksir , Biaya dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah : Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang Pendahuluan*. 3(2), 86–109.

Karomah, A. L., & Nurhidayati, M. (2023). Pengaruh Pengetahuan Produk, Kebutuhan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Murabahah Mikro di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 3(2), 161–174.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Jilid I, E). Erlangga.

Kusuma, F. D. (2024). *Pengaruh Pemasaran Digital, Electronic Word Of Mounth (E-WOM) Dan Promosi Dalam Membangun Brand Awareness Nasabah(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda)*.

Lukas, B. A., & Ferrell, O. C. (2000). The effect of market orientation on product innovation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(2), 239–247. <https://doi.org/10.1177/0092070300282005>

Mardiatmoko, G. (2020). *Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda (Canarium Indicum L I)*. 14(3), 333–342.

Mi'rajiantara, L. F. (2022). Pengaruh Karakter, Kapasitas dan Jaminan terhadap Kualitas Pembiayaan Tapak Sejahtera iB Amanah (FLPP) (Studi Kasus di Bank NTB Syariah Kantor Cabang Gerung). *Schemata: Jurnal Pascasarjana UIN Mataram*, 11(2), 199–220. <https://doi.org/10.20414/schemata.v11i2.5388>

Nur'avita, Z., & Alamsyah, F. G. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil KUR Pada KCU PT. Bank Mandiri Tbk Sampit*. 9(2), 102–114.

OJK. (2024). Siaran Pers Refleksi 2024: Perbankan Indonesia Tetap Solid Dan Melangkah Optimis Di Tengah Ketidakpastian Ekonomi Global. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1–4.

Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Roadmap Pengembangan dan Penguatan BPR dan BPRS 2024-2027*. 1–96.

Putri, B. H., Majid, M. N., & Nengsih, T. A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah dengan Religuisitas sebagai Variabel Moderating (Studi pada BMT Bina Insan Sejahtera Kota Jambi). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 702. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1657>

Qomaruddin, U. (2024). *Pengaruh Pengetahuan, Personal Selling dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Rahn*.

02(03), 490–499.

- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar.
- Ribut Muji Wahono, & Ely Masykuroh. (2022). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing Dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Nganjuk Yos Sudarso. *Falahiya: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 156–172. <https://doi.org/10.21154/falahiya.v1i2.952>
- Rivai, N. N., Ryan, F., & Mardiah, S. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Griya Ib Hasanah. *MASLAHAH (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 14(1), 77–86. <https://doi.org/10.33558/maslahah.v14i1.7093>
- Sakinah Inayatul, D. (2023). *Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Pt. Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari)*. 3(2), 226–240. <https://www.semanticscholar.org/paper/a89270ab54f7e7a2531585e3d60ec9dae384af6a>
- Sari, Y., Addiarahman, & Putra, H. A. (2023). *Pengaruh inovasi produk dan promosi terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah pada koperasi bmt bina insan sejahtera jambi*. 2(2).
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Reflika Aditama.
- Sitorus, M. (2024). *Pengaruh Tingkat Margin , Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Usaha Mikro Sektor Dagang (Studi Kasus BPRS Pudurta Insani)*. 2(1).
- Sobariyah, Muawanah, & A'yun, D. S. (2024). Pengaruh Personal Branding Funding Officer Terhadap Loyalitas Nasabah pada Produk Pembiayaan di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. *IJEN: Indonesia Journal of Economy and Education Economy*, 02(01), 207–215. <https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJEN>
- Statistik, B. P. (2021). *Statistik Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2020*. 13, 1–12.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Suwarman, U. (2004). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia.
- Syam, D. S. H. (2023). Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan, Promosi Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Menabung Di Pt Bank Syariah *Iain Palopo*. [http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/7517/1/Dewi Sri Herawati Syam Fix.pdf](http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/7517/1/Dewi%20Sri%20Herawati%20Syam%20Fix.pdf)

- Thoharudin, M., Suriyanti, Y., & Amirul Huda, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kal-bar Syariah Cabang Sintang. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 6(2), 100–115. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v6i2.356>
- Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality & Satisfaction* (1st ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Ed. 3). Andi.
- Walandouw, G. I. M., Mekel, P. A., & Soegoto, A. S. (2014). Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Nasabah Bertransaksi E-Banking Melalui Kartu Debit Taplus BNI. 2(2), 1261–1271.
- Wikamorys, D. A., & Rochmach, T. N. (2017). Aplikasi Theory Of Planned Behavior Dalam Membangkitkan Niat Pasien Untuk Melakukan Operasi Katarak. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, Volume 5 N.*
- Yamin, M., & Novianty, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pembiayaan Murabahah Terhadap Keputusan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP . Watampone termasuk di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Watampone . September.
- Yozika, F., & Khalifah, N. (2021). Pengembangan Inovasi Produk. *Edunomika, 1* (2)(02), 100–107.