

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, DISKON
PEMBIAYAAN, BIAYA ADMINISTRASI DAN
PROSES PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH
PADA BTM PEMALANG CABANG PETARUKAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

ASLIKHI SYA'NA

NIM 4218082

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

2024

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, DISKON
PEMBIAYAAN, BIAYA ADMINISTRASI DAN
PROSES PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH
PADA BTM PEMALANG CABANG PETARUKAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

ASLIKHI SYA'NA

NIM 4218082

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

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aslikhi Sya'na

NIM : 4218082

Judul Skripsi : **Pengaruh Pengetahuan Produk, Diskon Pembiayaan, Biaya Administrasi Dan Proses Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada BTM Pemalang Cabang Petarukan**

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, 5 Februari 2024

Yang menyatakan,



Aslikhi Sya'na

NIM. 4218082

NOTA PEMBIMBING

Versiandika Yudha Pratama, M.M

Bulakan, Rt 01 Rw 02, Belik, Pemalang, Jawa Tengah

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Aslikhi Sya'na

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q Ketua Program Studi Perbankan Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Aslikhi Sya'na

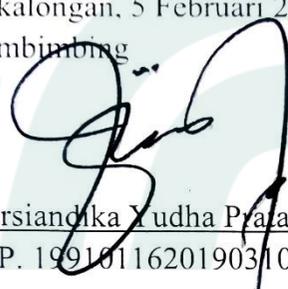
NIM : 4218082

Judul Skripsi : **Pengaruh Pengetahuan Produk, Diskon Pembiayaan, Biaya Administrasi Dan Proses Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada BTM Pemalang Cabang Petarukan**

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 5 Februari 2024
Pembimbing


Versiandika Yudha Pratama, M.M
NIP. 199101162019031006



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 K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Mengesahkan Skripsi Saudari:

Nama : **Aslikhi Sya'na**
NIM : **4218082**
Judul Skripsi : **PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, DISKON PEMBIAYAAN, BIAYA ADMINISTRASI, DAN PROSES PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BTM PEMALANG CABANG PETARUKAN**
Dosen Pembimbing : **Versiandika Yudha Pratama, M.M.**

Telah diujikan pada hari Senin tanggal 18 Maret 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji 1

Penguji 2

Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP.1975502201999032001

Wilda Yulia Rusyida, M.Sc.
NIP.199110262019032014

Pekalongan, 18 Maret 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP.1975502201999032001

MOTTO

Ada satu hal tentang kehidupan. Itu mungkin tidak memberimu semua yang kamu inginkan, tapi itu menyembunyikan hadiah kecil untukmu sesekali. Kuharap kamu bisa bertahan dari kesulitan hidup yang ada, agar kamu bisa menerima hadiah yang diselipkan kehidupan ini. Untukmu dan semua orang yang ingin kamu lindungi.

-Diva La Wida-

*"Hidup adalah seni menggambar tanpa menghapus. Teruslah berusaha!
Karena akan ada jalan bagi mereka yang bersungguh-sungguh"*

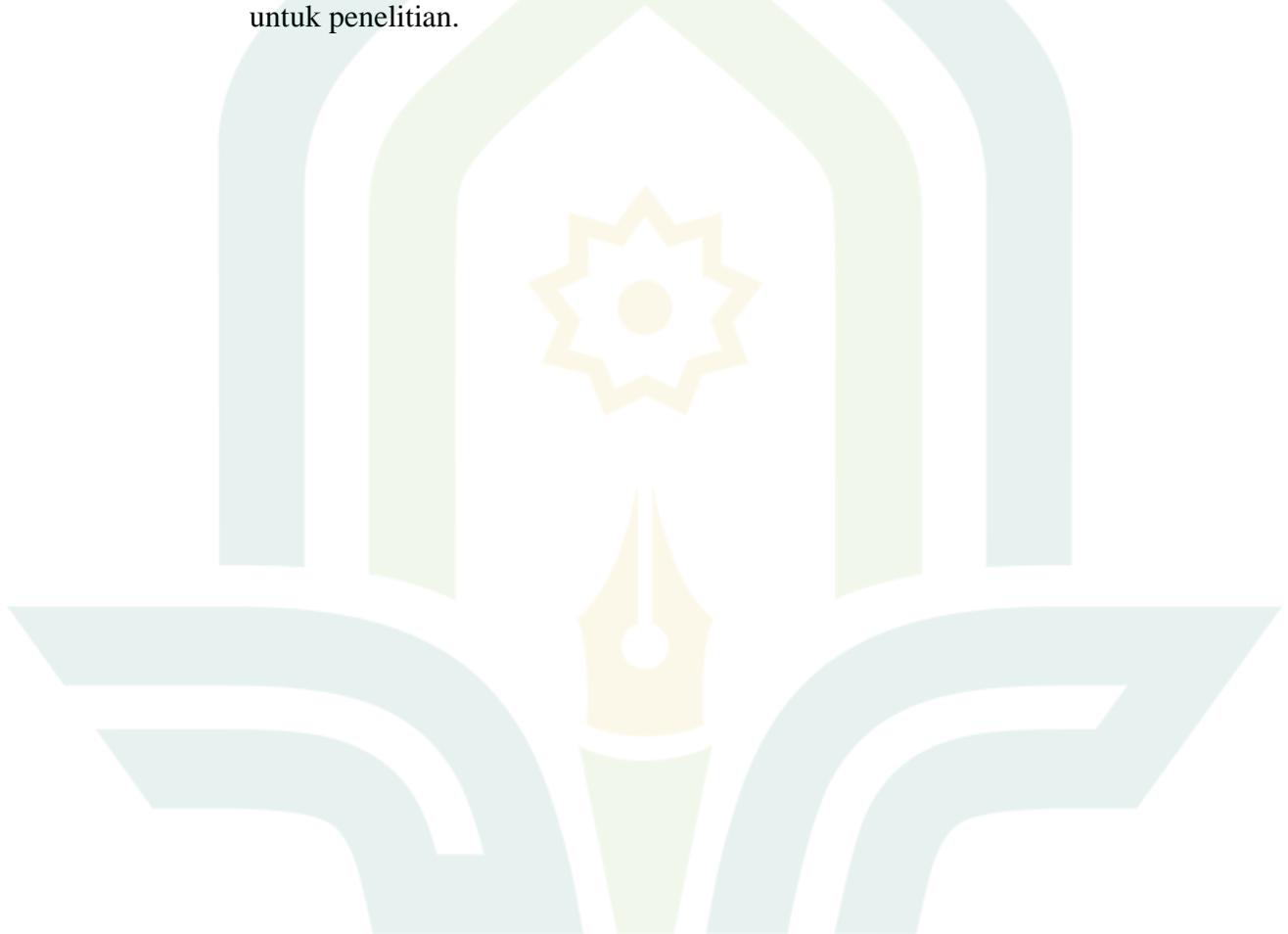
~Aslikhi Sya'na

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta Ibu Na'imah dan Bapak Slamet HS yang sudah berjuang menguliahkan saya selama kurang lebih 5 tahun ini. Tiada hal besar yang mampu terbalaskan, karenanya kupersembahkan karya kecil ini. Terima kasih atas doa dan dukungannya serta cinta kasih yang umi abah berikan.
2. Keluarga terkhusus adik-adikku yang kusayangi Rosyasyul Manya, Siti Rohmah dan Musyfiq Amrullah yang turut mendoakan selalu agar saya diberikan kemudahan.
3. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Dosen Pembimbing Bapak Versiandika Yudha Pratama, M.M yang sudah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan arahan dan pemahaman yang luas kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Wali Prof. Dr. Susminingsih S.H, M.Ag yang telah meluangkan waktu dan selalu mengingatkan serta memotivasi saya.

6. Sahabat-sahabat 5cm saya Dhiya Salsabila yang siap selalu meluangkan waktunya. Aisah Nurkomariyah yang menemani perjalanan proses ini, Altri Erlita Lestari dan Naili Muna yang terus mendukung dan mendoakan serta selalu menjadi support sistem dimana telah bersedia mendengar keluh kesah saya serta memberikan uluran tangannya ketika saya menghadapi kendala dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman saya mba Ghinayatul Karomah dan Niken Falah yang meyakinkan saya bahwa saya bisa.
8. BTM Pernalang Cabang Petarukan yang telah memberikan ijin untuk penelitian.



ABSTRAK

SYA'NA, ASLIKHI. Pengaruh Pengetahuan Produk, Diskon Pembiayaan, Biaya Administrasi dan Proses Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah memilih Pembiayaan Murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan.

Penelitian ini di latarbelakangi oleh berbagai faktor internal kelembagaan serta permasalahan eksternal masyarakat sekitar. Keputusan nasabah dalam memilih produk atau pun jasa tak lepas dari faktor internal dari lembaga yaitu diskon pembiayaan, biaya administrasi dan proses pelayanan sedangkan faktor eksternalnya berupa pengetahuan produk. Pemanfaatan pembiayaan murabahah pada lembaga keuangan syariah seperti BTM (Baitut Tamwil Muhammadiyah) adalah salah satu contohnya.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Sampel sebanyak 112 responden digunakan dalam proses pengumpulan data berbasis kuesioner pada penelitian ini. Metode pengambilan sampelnya menggunakan sampling jenuh, yaitu teknik sampling non-probabilitas. Dengan menggunakan SPSS 22.0, penelitian ini menggunakan teknik analisis data uji regresi linier berganda.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel pengetahuan produk, diskon pembiayaan, biaya administrasi, dan proses pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan. Berdasarkan uji parsialnya menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Produk (X1), Diskon Pembiayaan (X2), Biaya Administrasi (X3) dan Proses Pelayanan (X4) berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y).

Kata kunci: Pengetahuan Produk, Diskon Pembiayaan, Biaya Administrasi, Proses Pelayanan dan Keputusan Nasabah.

ABSTRACT

SYA'NA, ASLIKHI. The Influence of Product Knowledge, Financing Discount, Administration Costs and Service Processes on Customer's Decisions to Choose Murabahah Financing at BTM Pernalang Branch Office Petarukan.

This research was motivated by various internal institutional factors as well as external problems in the surrounding community. The customer's decision in choosing a product or service cannot be separated from the institution's internal factors, namely financing discounts, administration costs and service processes, while the external factor is product knowledge. The use of murabahah financing in sharia financial institutions such as BTM (Baitut Tamwil Muhammadiyah) is one example.

This research is a type of quantitative research. A sample of 112 respondents was used in the questionnaire-based data collection process in this research. The sampling method uses saturated sampling, namely a non-probability sampling technique. Using SPSS 22.0, this research uses multiple linear regression test data analysis techniques.

The findings of this research show that simultaneously the variables product knowledge, financing discounts, administration costs, and service processes have a positive and significant effect on customers' decisions to choose murabahah financing at BTM Pernalang Petarukan Branch. Based on the partial test, it shows that the variables Product Knowledge (X1), Financing Discounts (X2), Administration Fees (X3) and Service Process (X4) have a significant and influential effect on customer decisions (Y).

Keywords: Product Knowledge, Financing Discounts, Administration Costs, Service Process and Customer Decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya memahami bahwa tidak mungkin saya dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dan arahan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. M. Shulthoni, M.SI, Ph.D selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Versiandika Yudha Pratama, M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Prof. Dr. Susminingsih, S.H, M.Ag selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA).
7. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H dan Wilda Yulia Rusyida, M.Sc selaku Dosen Penguji.
8. Pihak BTM Pemalang serta seluruh responden nasabah BTM Pemalang Cabang Petarukan yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Pekalongan, 5 Februari 2024
Penulis



DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori	11
B. Telaah Pustaka	30
C. Kerangka Berpikir	40
D. Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian	44
B. Pendekatan Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	44
D. Variabel Penelitian	45

E.	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	45
F.	Sumber Data	49
G.	Pengumpulan Data	49
H.	Metode Analisis Data	50
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN		56
A.	Deskripsi Data	56
B.	Analisis Data	63
C.	Pembahasan	76
BAB V PENUTUP		83
A.	Kesimpulan	83
B.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		
1.	Lampiran 1 Kuesioner	I
2.	Lampiran 2 Hasil Data Mentah Kuesioner Penelitian ...	VIII
3.	Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen	XX
4.	Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	XXXII
5.	Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	XXXV
6.	Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	XXXI
7.	Lampiran 7 r Tabel	XXXVII
8.	Lampiran 8 t Tabel	XXXIX
9.	Lampiran 9 F Tabel	XL
10.	Lampiran 10 Surat Pengantar Penelitian	XLI
11.	Lampiran 11 Surat Keterangan Penelitian	XLII
12.	Lampiran 12 Dokumentasi	XLIV
13.	Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup	XLVI

TRANSLITERASI

Transliterasi diartikan sebagai proses perpindahan dari satu alfabet ke alfabet lainnya. Di sini, karakter Arab ditransliterasikan menjadi huruf Latin beserta perangkatnya yang sesuai. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Th. Tahun 1987 Nomor: 0543b/U/1987 dan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 158 memutuskan pedoman transliterasi Arab-Latin:

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Di Sempurnakan.
2. Dengan menggunakan tanda diakritik, huruf Arab yang belum mempunyai padanan latin dapat ditentukan dengan prinsip “satu fenomena, satu simbol”.
3. Pedoman Transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Topik-topik berikut secara khusus tercantum dalam pedoman Transliterasi Arab-Latin:

1. Konsonan

Dalam literasi ini, fonem-fonem tertentu diwakilkan dengan huruf dan fonem-fonem lainnya diwakilkan dengan tanda, dan ada pula yang diwakilkan dengan huruf dan tanda secara bersamaan. Daftar huruf arab dan padanan bahasa latinnya adalah sebagai berikut:

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di

			atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
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 (tunggal dan rangkap)

a. Vokal Tunggal

Vokal Arab yang dilambangkan dengan tanda, atau harakat:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal ganda bahasa Arab diwakili oleh kombinasi huruf dan harakat:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
... َيَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
... َوَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - Kataba

فَعَلَ - fa'ala

3. Maddah

Transkripsi maddah atau vokal panjang yang mempunyai lambang berupa harakat dan huruf berbentuk tanda dan huruf, khususnya:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
... اَ - ا...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
... يَ - ي	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
... وُ - و	Dhammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla

رَمَى - ramā

4. Ta'marbutah

Ta'marbutah dapat ditransliterasikan dengan dua cara:

a. Ta'marbutah hidup

Transliterasi Ta'marbutah yang masih hidup atau mempunyai harakat fathah, kasrah, dan dammah adalah "t".

b. Ta'marbutah mati

Transliterasi Ta'marbutah yang mati atau menerima sukun adalah "h".

c. Ta'marbutah ditransliterasi dengan ha (h) jika kata terakhirnya diikuti kata yang menggunakan kata sandang *al* dan kedua istilah tersebut dibaca secara terpisah.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ – raudah al-atfāl

– raudatulatfāl

طَلْحَةَ – ṭalḥah

5. Syaddah

Dalam tulisan Arab, syaddah atau tasydid dilambangkan dengan tanda. Dalam transliterasi ini, tanda syaddah dilambangkan dengan sebuah huruf-huruf yang sama persis dengan yang dilambangkan dengan tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا – rabbanā

الْبِرِّ – al-birr

6. Kata sandang (di depan huruf Syamsiyah dan Qamariyah)

Artikel bahasa Arab diwakili dengan huruf ال; Namun dalam transliterasi ini dibedakan menjadi artikel yang muncul setelah huruf syamsiyah dan artikel yang muncul setelah huruf qamariyah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah ditransliterasi bunyinya, yakni huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang.

- b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah
Artikel yang diikuti huruf qamariyah ditransliterasi baik dengan bunyi maupun kaidah sebelumnya.
- c. Artikel ditulis terpisah dari kata yang muncul setelahnya, baik yang diikuti huruf syamsiyah maupun qamariyah. Tanda sempang menghubungkan kedua kata tersebut.

Contoh:

الشَّمْسُ - as-syamsu

القَلَمُ - al-qalamu

7. Hamzah

Dinyatakan didepan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Hal ini hanya berlaku pada hamzah yang terdapat pada awal dan akhir kata. Karena hamzah dalam kaligrafi arab merupakan huruf alif, maka melambangkan isi suatu kata ketika muncul di awal.

شَيْءٌ - syai`un

أُمِرْتُ - umirtu

8. Penulisan kata

Semua kata fi'il, isim, dan harf pada dasarnya ditulis secara independen. Hanya beberapa kata Arab yang salah satu hurufnya dihapus (harakat) sering tercampur dengan kata lain; dalam transliterasi ini, ejaan kata juga digabungkan dengan istilah yang muncul setelahnya..

9. Huruf kapital

Meskipun huruf kapital tidak digunakan dalam tulisan Arab, namun huruf kapital juga digunakan dalam transliterasi ini. Aturan penggunaan huruf besar berikut ini berlaku untuk EYD: Huruf pertama nama pribadi dan awal kalimat harus ditulis dengan huruf kapital. Bila suatu kata sandang diletakkan sebelum nama diri, maka huruf awal nama diri harus menggunakan huruf kapital, bukan huruf awal kata sandangnya.

10. Tajwid

Ilmu Tajwid tidak akan lengkap tanpa adanya instruksi transliterasi ini bagi individu yang ingin lancar membaca. Konsekuensinya, pedoman Tajwid harus diperkenalkan bersamaan dengan pengenalan kriteria transliterasi tersebut.

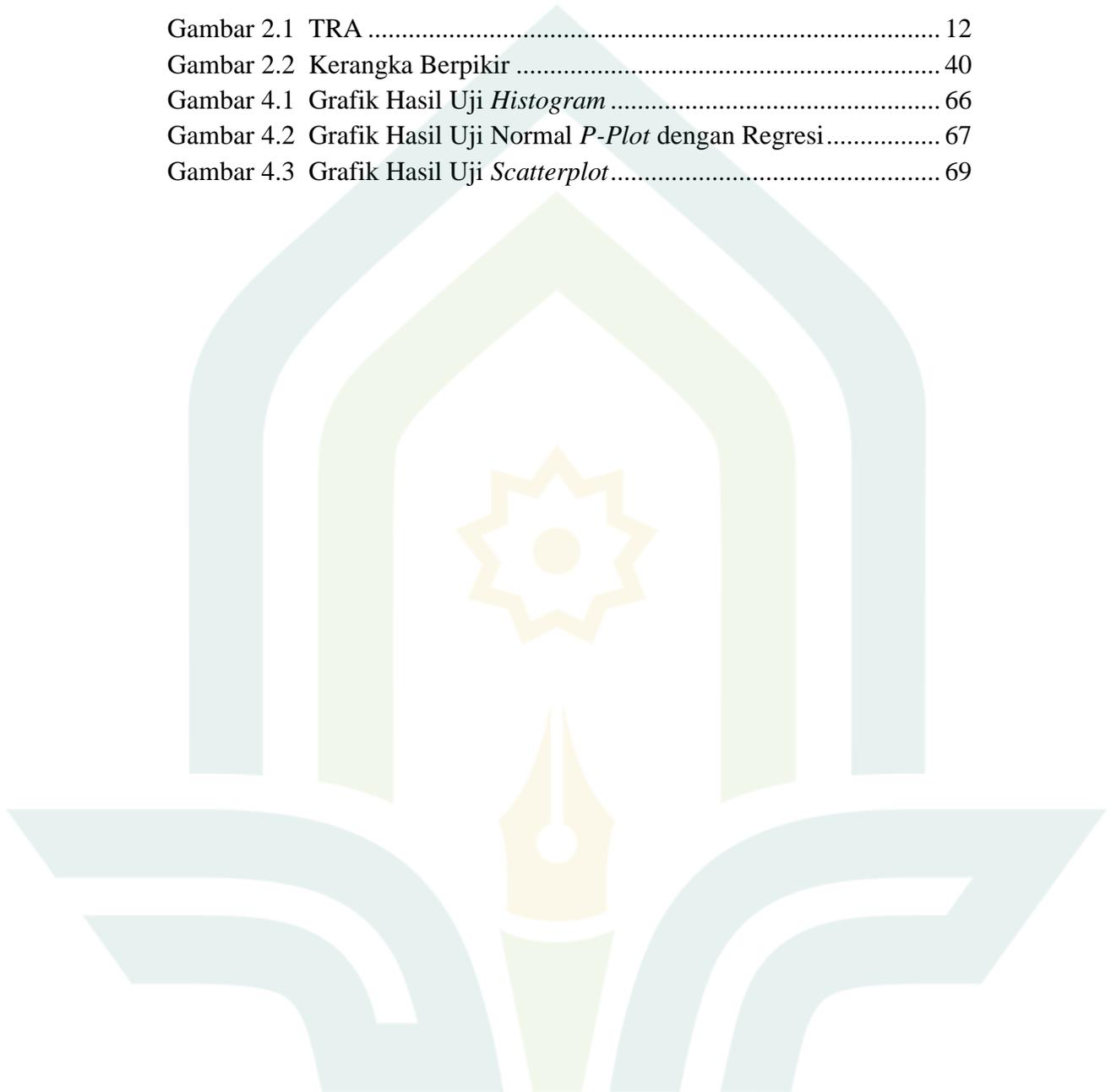


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Koperasi Aktif Indonesia Tahun 2018-2022.....	2
Tabel 1.2	Perkembangan Nasabah Pembiayaan Murabahah.....	6
Tabel 2.1	Telaah Pustaka.....	30
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator.....	46
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	58
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Pengetahuan Produk.....	60
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Diskon Pembiayaan.....	60
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Biaya Administrasi.....	61
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Proses Pelayanan.....	61
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah.....	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>Kolmogrof-Smirnov</i>	67
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4.14	Hasil Uji <i>Glejser</i>	70
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.16	Hasil Uji t	72
Tabel 4.17	Hasil Uji F	75
Tabel 4.18	Hasil Koefisien Determinasi.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	TRA	12
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir	40
Gambar 4.1	Grafik Hasil Uji <i>Histogram</i>	66
Gambar 4.2	Grafik Hasil Uji Normal <i>P-Plot</i> dengan Regresi	67
Gambar 4.3	Grafik Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	I
Lampiran 2 Hasil Data Mentah Kuesioner Penelitian	VIII
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen	XX
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	XXXII
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	XXXV
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	XXXI
Lampiran 7 r Tabel	XXXVII
Lampiran 8 t Tabel	XXXIX
Lampiran 9 F Tabel	XL
Lampiran 10 Surat Pengantar Penelitian	XLI
Lampiran 11 Surat Keterangan Penelitian	XLII
Lampiran 12 Dokumentasi	XLIV
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup	XLVI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga Keuangan Syariah sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan masyarakat sehari-hari khususnya di bidang perekonomian. Sebagai institusi bisnis, lembaga keuangan tidak lepas dari motif laba, yang menempatkan kebutuhan masyarakat sebelum keuntungan. Lembaga keuangan bank berbasis syariah dan lembaga keuangan non bank berbasis syariah merupakan dua kategori lembaga keuangan. Lembaga keuangan bank berbasis syariah meliputi BPRS dan BMI (Bank Muamalat Indonesia) sedangkan lembaga keuangan non bank syariah meliputi: Asuransi Syariah, Reksadana Syariah, serta Baitul Maal Wa Tamwil (Ridwan, 2004).

Fungsi utamanya meliputi peminjaman, pembiayaan, dan layanan pembayaran dan transfer uang sesuai syariah lainnya. Dalam lembaga keuangan Islam, uang didistribusikan kepada masyarakat atas dasar jual beli, bagi hasil dan juga imbalan, tanpa membedakan produk. Nasabah menggunakan penyaluran dana untuk meningkatkan usaha atau konsumsinya. Keberadaan lembaga keuangan bebas bunga sangat penting dan bisa menjadi solusi (Nur, 2017).

Di Indonesia, perkembangan lembaga keuangan syariah seperti koperasi syariah telah mengalami percepatan yang nyata. Sesuai angka Badan Pusat Statistik (BPS), terdapat 130.354 koperasi yang beroperasi di Indonesia pada tahun 2022, dengan volume usaha sebesar Rp.197,88 triliun. Jumlah tersebut meningkat 1,96% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini terbukti berdasarkan data yang dimiliki oleh Badan Pusat Statistika Tahun 2022 dalam data pertumbuhan koperasi di Indonesia berikut ini :

Tabel 1.1
Jumlah Koperasi Aktif Indonesia Tahun 2018-2022

No.	Tahun	Jumlah
1	2018	126.343
2	2019	123.048
3	2020	127.124
4	2021	127.846
5	2022	130.354
Jumlah		634.715

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) 2022

Tabel 1.1 diatas menunjukkan jumlah koperasi aktif di Indonesia sebanyak 130.354 unit dengan volume usaha sebesar Rp. 197,88 triliun pada 2022. Jumlah tersebut meningkat 1,96% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebanyak 127.846 unit dengan volume usaha Rp. 182,35 triliun. Jumlah koperasi aktif di Indonesia pada tahun 2018 sebesar 126.343. Kemudian menurun sebesar 2,61% menjadi 123.048 unit pada tahun 2019. Namun, jumlahnya kembali meningkat dalam tiga tahun terakhir. Berdasarkan data yang ada dari sumbernya, dapat diketahui bahwa salah satu lembaga keuangan yang mempunyai ruang untuk tumbuh di Indonesia adalah pertumbuhan koperasi, baik dari segi jumlah maupun kualitas (BPS, 2022).

Peran lembaga keuangan syariah seperti BTM ini sangat berupaya untuk mengembangkan usaha dengan harapan meningkatkan taraf hidup masyarakat sehingga dapat tercipta pemerataan ekonomi untuk semua kalangan. Lembaga Keuangan Mikro yang beroperasi mengikuti hukum syariah disebut Baitut Tamwil Muhammadiyah (Wulandari, 2020).

Baitut Maal Wat Tamwil menjadi landasan di mana gagasan utama yang mendasari BTM dibangun, badan ini menggabungkan fungsi *Baitul Maal*, unit yang menangani keuangan sosial nonkomersial, dan *Baitut Tamwil*, unit yang menangani pembiayaan komersial dengan dana yang berasal dari titipan sedekah, zakat, dan infaq. Pada BTM, bidang sosial

ditiadakan karena di Muhammadiyah sudah lebih dulu ada Lembaga Amil Zakat. Namun demikian, mekanisme kerja BTM dengan lembaga amil zakat Muhammadiyah dapat disinergikan. Misalnya, pengelolaan zakat, infaq dan sedekah untuk usaha produktif dikerjasamakan dengan BTM atau lembaga amil zakat dapat saja berkantor bersama dengan BTM supaya lebih hidup. Didirikan oleh orang-orang yang tergabung dalam Muhammadiyah (bukan badan hukum) sebagai perkumpulan Muhammadiyah, BTM berfungsi di tengah masyarakat Muhammadiyah yang anggotanya terdiri dari para pemilik usaha kecil dan mikro. (Tamalasari, 2022).

Salah satu tanggung jawab utama organisasi keuangan bank dan non-bank adalah pembiayaan, yang dilakukan secara terus-menerus untuk mendukung dan mengembangkan operasional bank. Pembiayaan adalah kegiatan dimana koperasi islam menyediakan pendanaan untuk membiayai kebutuhan finansial nasabah yang perlu dikembalikan dalam periode tertentu dengan tambahan keuntungan atau bagi hasil. Pembiayaan yang ada di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) terbagi menjadi 4 pembiayaan yaitu Pembiayaan Modal Kerja, Pembiayaan menggunakan prinsip Jual Beli, Pembiayaan Kerja Sama (Partnership), dan menggunakan prinsip Pembiayaan di bidang jasa (Ridwan, 2004).

Lembaga keuangan syariah memperkenalkan beberapa instrumen keuangan sebagai pengganti instrument bunga yang banyak dipakai sistem keuangan konvensional. Instrumen tersebut merupakan sebuah instrument yang mengedepankan dan menggunakan sistem bagi hasil (profit and loss sharing). Para pihak yang melakukan transaksi berbagi keuntungan yang di peroleh dan kerugian yang di derita. Oleh karena itu, kedua belah pihak yang terlibat dalam transaksi akan saling memperhatikan akan kemajuan dan kemunduran dalam bisnis yang dijalankan tersebut. Mudharabah, murabahah, dan musyarakah adalah beberapa skema bagi hasil dan jual beli yang paling banyak digunakan (Janwari, 2015).

Menurut Manulang (2008), ada dua kategori faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam membeli suatu barang atau jasa: yakni faktor internal dan faktor eksternal. *Product, price, people, physical evidence, packaging, promise, programing, partnership* merupakan 11p dari Bauran Pemasaran menjadi Faktor Internal (Putri, 2023). Sedangkan yang termasuk dalam Faktor Eksternal diantaranya faktor lingkungan sekitar yang terdiri dari pengetahuan, informasi, kepribadian, sikap dan nilai seseorang (Manulang, 2008).

Faktor internal yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian yaitu ada 11p, didalam penelitian ini peneliti mengambil terkait *process* dan *price*. *Process* disini terkait dengan proses pelayanan yang melibatkan konsumen dalam pelayanan jasa, proses aktivitas, standar pelayanan serta kompleksitas prosedur kerja yang ada di lembaga yang bersangkutan (Kasmir, 2014).

Price (harga) di penelitian ini mengambil biaya administrasi dan diskon pembiayaan. Dimana biaya administrasi ini diambil berdasarkan kenyataan besaran biaya yang dikeluarkan oleh pihak lembaga BTM dalam proses pembiayaan yang di ambil sesuai dengan manfaatnya (Karim, 2010). Pendanaan ini dipengaruhi oleh biaya administrasi yang dibayarkan oleh nasabah, semakin rendah biaya administrasi, semakin menarik bagi nasabah untuk mengambil pembiayaan (Sudrajat, 2018). Kemudian ada diskon yang ditawarkan kepada nasabah dengan harga tetap, yang umumnya merupakan pendekatan promosi penjualan. Untuk diskon pembelian dan penjualan Islami, dapat dilihat pada akad Murabahah. Proses jual beli dengan harga awal yang telah ditentukan ditambah keuntungan disebut praktek murabahah. Dalam murabahah, penjual wajib mencantumkan harga beli dan margin keuntungan (Andini, 2011).

Salah satu variabel eksternal yang mempengaruhi keputusan pembiayaan nasabah adalah pengetahuan. Di sini, "pengetahuan produk" mengacu pada semua pengetahuan yang mungkin

dimiliki nasabah atau calon anggota tentang serangkaian barang dan jasa, serta informasi tentang cara kerja barang tersebut. Ini termasuk informasi tentang kategori produk, merek, bahasanya, karakteristik atau sifatnya, serta harga dan keyakinan produk. Pengetahuan juga dapat menimbulkan pengaruh terhadap konsumen. Konsumen yang berpengetahuan luas akan memiliki rincian tentang dimensi yang sesuai yang disimpan dalam ingatannya. Mengevaluasi berbagai pilihan produk layanan dan memilih opsi pembiayaan yang akan digunakan (Manulang, 2008).

BTM Pemalang Cabang Petarukan yang bertempat di Ruko Pasar Lama, Blok B No. 13 Jl. Raya Petarukan, Kabupaten Pemalang, Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu bisnis keuangan mikro syariah yang masih beroperasi dan berkembang di wilayah Petarukan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sekitarnya. Pada BTM ini menyelenggarakan pembiayaan bagi masyarakat diantaranya akad Mudharabah, Musyarakah, Murabahah, dan Ijarah. Secara umum calon nasabah maupun yang sudah menjadi nasabah di BTM Pemalang Cabang Petarukan tentunya akan melakukan kegiatan menabung dan menyimpan uangnya serta akan melakukan pembiayaan dengan memilih lembaga keuangan syariah yang dapat memfasilitasi proses pembiayaan dan menawarkan keuntungan. Setiap calon nasabah akan memperhatikan dan memperhitungkan unsur-unsur yang mempengaruhi pilihan pembiayaannya (Tamalasari, 2022). Berikut perkembangan nasabah pembiayaan murabahah BTM Pemalang Cabang Petarukan:

Tabel 1.2
Perkembangan Nasabah Pembiayaan Murabahah
BTM Pemalang Cabang Petarukan
Tahun 2018-2022

No.	Tahun	Jumlah	Presentase
1	2018	30	9,06%
2	2019	47	14,19%
3	2020	60	18,12%
4	2021	82	24,77%
5	2022	112	33,83%
Jumlah		331	100%

Sumber: Dokumentasi BTM Petarukan Pemalang (data diolah, 2023)

Tabel 1.2 diatas menunjukkan perkembangan nasabah yang terus mengalami perkembangan cukup pesat dari tahun ke tahun terkait keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan (Tamalasari, 2022).

Peneliti memilih pada pembiayaan murabahah sebagai objek penelitian karena akad murabahah merupakan akad jual beli yang cukup mudah untuk diaplikasikan dalam penyaluran pembiayaan saat ini, dan juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Harga awal ditambah keuntungan yang disepakati BTM dan nasabah merupakan kesepakatan harga jual. Pada BTM Pemalang Cabang Petarukan, konsep jual beli dilakukan bersamaan dengan peralihan kepemilikan produk pada akhir periode (Tamalasari, 2022).

Berbagai penelitian telah dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah BTM dalam memilih pembiayaan. Meskipun demikian, peneliti tetap tertarik untuk meneliti kembali dikarenakan dalam penelitian ini ada beberapa perbedaan dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya. Pertama, perbedaan lokasi penelitian sehingga sangat mungkin menghasilkan yang berbeda. Kedua, kuesioner yang digunakan berbeda. Penelitian ini mengkhususkan pada nasabah pembiayaan murabahah sehingga instrumen yang digunakan

hanya berkaitan dengan nasabah pembiayaan murabahah. Ketiga, dalam penelitian ini menyinggung masalah pengetahuan produk, diskon pembiayaan, biaya administrasi dan juga proses pelayanan (Astuti, 2017).

Berdasarkan uraian latar belakang serta lampiran data diatas, peneliti tertarik mengambil judul “Pengaruh Pengetahuan Produk, Diskon Pembiayaan, Biaya Administrasi dan Proses Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan” yang berkaitan dengan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah di BTM Pemalang Cabang Petarukan dengan menggunakan beberapa macam faktor internal dan faktor eksternal.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dihasilkan dari latar belakang informasi diatas antara lain:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan produk terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan?
2. Bagaimana pengaruh diskon pembiayaan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan?
3. Bagaimana pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan?
4. Bagaimana pengaruh proses pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan?
5. Bagaimana pengaruh pengetahuan produk, diskon pembiayaan, biaya administrasi dan proses pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan.
2. Untuk mengetahui pengaruh diskon pembiayaan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan.
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan.
4. Untuk mengetahui pengaruh proses pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan.
5. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk, diskon pembiayaan, biaya administrasi dan proses pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang baik adalah penelitian yang bersifat praktis dan konseptual yang bermanfaat bagi kemajuan bidang keilmuan. Berikut manfaat penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memperluas bidang penelitian dimana hasil penelitian akan dijadikan sebagai bahan ajar yang bermanfaat dan bertujuan untuk menambah pengetahuan nasabah dalam memilih pembiayaan di BTM Pemalang Cabang Petarukan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi lembaga BTM Pemalang Cabang Petarukan

Temuan penelitian ini dimaksudkan untuk membantu pertumbuhan koperasi berbasis syariah, memungkinkan mereka untuk terus eksis dan menjadi catatan untuk

melestarikan dan meningkatkan efisiensi. Pada saat yang sama, untuk meningkatkan layanannya kepada masyarakat dan nasabahnya.

b. Bagi Masyarakat

Dimulai dari sistem keuangan, standar kelembagaan, dan layanan yang ditawarkan, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang apa yang ditawarkan oleh lembaga keuangan mikro syariah.

c. Bagi Peneliti

Untuk membangun penelitian masa depan dengan menggunakan pengetahuan yang diperoleh, tujuan penelitian ini adalah menyediakan bahan referensi yang relevan.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini ditulis dalam lima bab, yaitu:

Bab I : PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan terdapat pada bab satu.

Bab II : LANDASAN TEORI

Landasan teori, telaah pustaka, kerangka berpikir, dan hipotesis disertakan dalam bab ini.

Bab III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

Bab IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup pembahasan tentang pengaruh berbagai faktor terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan berdasarkan data yang diproses.

Bab V : PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan yang dicapai berdasarkan analisis penelitian, serta memuat saran/rekomendasi penelitian



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Temuan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan produk, diskon pembiayaan, biaya administrasi, dan proses pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BTM Pemalang Cabang Petarukan dirangkum dalam kesimpulan sebagai berikut.

Keputusan nasabah mengenai pembiayaan murabahah di BTM Pemalang Cabang Petarukan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh pengetahuan produk. Oleh karena itu, semakin banyak pengetahuan produk yang dimiliki nasabah, semakin besar kemungkinan mereka memutuskan untuk menggunakan produk pembiayaan Murabahah.

Secara positif dan signifikan, diskon pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan di BTM Pemalang Cabang Petarukan. Hal ini dapat dibuktikan bahwa diskon pembiayaan di BTM Pemalang Cabang Petarukan pada pembiayaan murabahah sudah cukup efektif dalam membangkitkan minat nasabah. Nasabah memandang harga (tinggi, rendah dan masuk akal) memiliki dampak yang signifikan terhadap niat beli dan kepuasan. Produk diskon meningkatkan persepsi nasabah terhadap penghematan dan meningkatkan nilai harga asli yang diberikan oleh lembaga keuangan sebelum diskon.

Kemudian, ada biaya administrasi yang juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan. Dapat dikatakan bahwasanya biaya administrasi pada pembiayaan murabahah cukup efektif dalam membangkitkan minat nasabah. Biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah dikaitkan dengan nilai pembiayaan yang diajukan karena nilai tersebut

dianggap paling mewakili besaran biaya administrasi sesungguhnya.

Proses pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada BTM Pemalang Cabang Petarukan. Hal ini dapat dibuktikan bahwa proses pelayanan di BTM Pemalang Cabang Petarukan mampu menarik minat nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah. Proses pelayanan pada BTM Pemalang Cabang Petarukan sudah cukup baik dan telah memenuhi standar dalam memberikan pelayanan sehingga nasabah tertarik melakukan pembiayaan murabahah.

Berdasarkan hasil penelitian yang ada bahwasanya variabel pengetahuan produk, diskon pembiayaan, biaya administrasi dan proses pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap variabel keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BTM Pemalang Cabang Petarukan.

B. Saran

Adanya keterbatasan pada penelitian ini, diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas lagi variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah, seperti: persepsi, religiusitas, serta pertimbangan pendapatan ataupun ekonomi. Selain itu, hal ini dapat memanfaatkan semakin banyak variabel yang beragam dari penelitian ini untuk memajukan perkembangannya di masa depan. Juga dapat mengembangkan penelitian dengan menerapkan penelitian pada skala yang lebih besar baik dari segi sampelnya maupun dari segi objek penelitiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. *Skripsi*. Tulungagung: UIN Satu Tulungagung.
- Amartha. (2023, Juni 19). Retrieved from <https://blog.amartha.com>
- Andini, P. T. (2011). Penyelamatan dan Penyelesaian Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Murabahah pada Bank Nagari Unit Syariah Padang. *Skripsi*. Padang: Universitas Andalas.
- Andini, U. M. (2018). Pengaruh Biaya Administrasi, Bonus Lebaran Dan Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Si Fitri Pada BMT Harapan Ummat Sidorejo. *Skripsi*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Arifin, Z. (2006). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alvabet.
- Astuti, D. P. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) pada BTM Comal Kabupaten Pematang. *Skripsi*. Pekanbaru: IAIN Pekanbaru.
- Binekas, A. D. (2022). Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Anggota pada Produk Pembiayaan Baitul Maal Wat-Tamwil. *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 2 No. 1.
- Caesar, I. J. (2017). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Alat Musik Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan). *Skripsi*. Lampung: UIN Raden Intan.

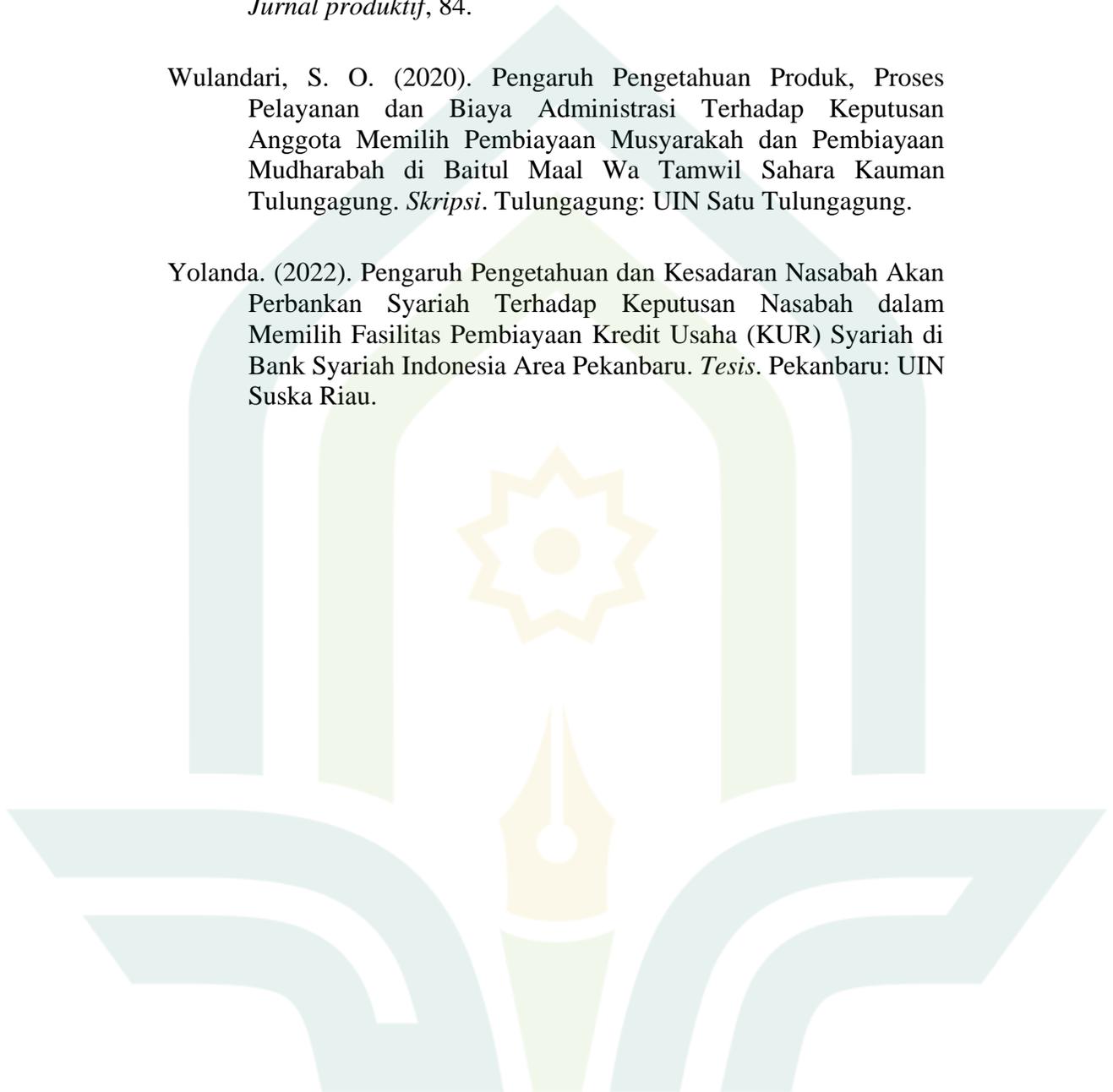
- DSN-MUI. (2005). *Potongan Tagihan Murabahah (Khashm Fi Al-Murabahah*. MUI: Jakarta.
- Fahmi, A. M. (2017). Pengaruh Pengetahuan Produk, Pemakaian dan Pembelian Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Menjadi Nasabah Bank BNI Syariah. *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibmpss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadijah. (2023, Juli 5). Retrieved from <https://www.cermati.com>
- Janwari, Y. (2015). *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: PT Ramaja Rosdakarya.
- Jusmansyah, M. (2020). Analisis Pengaruh Curent Ratio, Debt to Equity Ratio, Total Asset Turn Over dan Return on Equity terhadap Harga. *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 187.
- Karim, A. A. (2004). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manan, A. (2012). *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mangani, S. K. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Erlangga.

- Manulang. (2008). *Pengantar Bisnis, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Matondang, H. (2019). Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. *Skripsi*. Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan.
- Maulana, F. R. (2020). Pengaruh Pengetahuan Produk dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah. *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, Vol. 2 No. 2 .
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Ni'mah, N. (2018). Pengaruh Produk, Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Mudharabah di KSPSS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Kudus Kota. *Skripsi*. Kudus: IAIN Kudus.
- Nur, A. L. (2017). Kesyar'ian Produk Murabahah Di Bank Muamalat Cabang Purwokerto. *Skripsi*. Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- OJK. (2021, Desember 29). Retrieved from <https://www.ojk.go.id>
- Oktaviani, M. L. (2018). Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Akad Murabahah Dengan Fatwa DSN MUI. *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Pemerintah. (1998). *Undang-Undang (UU) No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Bagi Hasil, yang direvisi dengan Undang-Undang (UU) No. 10 Tahun 1998, bank syariah dan lembaga keuangan non bank tumbuh dengan pesat*. Jakarta.

- Pemerintah. (1998). *Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. Jakarta.
- Peter, J. P. (2014). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Putri, T. Y. (2023). Analisis Implementasi Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) 11P Pada UMKM Tenis (Teh Nikmat Sidamanik). *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol. 6 No. 1.
- Putri, W. F. (2019). Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Pembiayaan Murabahah Pada BMT Al-Makmur Cubadak. *Skripsi*. Cubadak: IAIN Batusangkar.
- Ratih, H. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, M. (2004). *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press.
- Rosyidin, A. D. (2004). *Lembaga Mikro dan Pembiayaan Mudharabah*. Yogyakarta: Pustaka Global Utama.
- Sanita, S. (2019). Pengaruh Product Knowledge dan Brand Image Terhadap Purchase Intention (Penelitian pada PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 1 No. 3.
- Setiawansyah, A. (2023). Pengaruh Religiusitas dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Serbaguna di PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. *AZIZI: Jurnal Perbankan Syariah dan Manajemen Bisnis Islam Journal*, Vol. 1 No. 1.

- Sholihah, U. (2016). Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus pada BMT Karima Karangpandan). *Skripsi*. Surakarta: IAIN Surakarta.
- Sidik, J. (2018). Pelaksanaan Monitoring Pembiayaan Murabahah di BTM Amanah Kabupaten Cirebon. *Skripsi*. Cirebon: IAI Bunga Bangsa.
- Siregar, S. (2014). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Sudarsono.
- Sjahdeini, S. R. (1999). *Perbankan Islam: Dan Kedudukannya Dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Statistik, B. P. (2023, Oktober 9). Retrieved from www.bps.go.id
- Sudrajat, B. (2018). Penerapan Biaya Administrasi Pembiayaan di Baitul Mal Wat-Tamwil (BMT) Aghniya Majenang dan Baitul Mal Wat-Tamwil (BMT) Ansor Sejahtera Majenang Dalam Perspektif Hukum Islam. *Tesis*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryani, T. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*. Jakarta: Prenada Media.
- Sutisna. (2012). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Edisi Kedua*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tamalasari. (2023, September 1). Perkembangan nasabah pembiayaan murabahah. (A. Sya'na, Interviewer)

- Warnilah, A. I. (2018). Implementasi alpha cronbach pada pengembangan pembelajaran pengenalan sampah metode mdlc. *Jurnal produktif*, 84.
- Wulandari, S. O. (2020). Pengaruh Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Musyarakah dan Pembiayaan Mudharabah di Baitul Maal Wa Tamwil Sahara Kauman Tulungagung. *Skripsi*. Tulungagung: UIN Satu Tulungagung.
- Yolanda. (2022). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Nasabah Akan Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Fasilitas Pembiayaan Kredit Usaha (KUR) Syariah di Bank Syariah Indonesia Area Pekanbaru. *Tesis*. Pekanbaru: UIN Suska Riau.



Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

- a. Nama : Aslikhi Sya'na
- b. Tempat tanggal lahir: Pemalang, 12 Agustus 2000
- c. Alamat rumah : Kendaldoyong, Pilangjati Rt. 02 Rw. 03
Petarukan
- d. Alamat tinggal : Kendaldoyong, Pilangjati Rt. 02 Rw. 03
Petarukan
- e. Nomor *handphone* : 087830174923
- f. Email : syanairani8@gmail.com
- g. Nama ayah : Slamet HS
- h. Pekerjaan ayah : Wiraswasta
- i. Nama ibu : Na'imah
- j. Pekerjaan ibu : Ibu rumah tangga

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- a. SD : SD N 05 Kendaldoyong (2006-2012)
- b. SMP : SMP N 2 Petarukan (2012-2015)
- c. SMA : SMK N 1 Petarukan (2015-2018)

C. PENGALAMAN ORGANISASI

- a. HMJ Perbankan Syariah, anggota, 2018

Pekalongan, 5 Februari 2024

penulis