

**PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH PEMBIAYAAN MUSYARAKAH PADA
BTM MENTARI TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh

**MUJIB DAROINI
NIM. 3223103048**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG
2014**

**PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH PEMBIAYAAN MUSYARAKAH PADA
BTM MENTARI TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung untuk memenuhi
salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata
Satu Perbankan Syariah



Oleh

MUJIB DAROINI
NIM. 3223103048

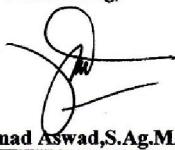
**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG
2014**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "*Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah memilih Pembiayaan Musyarakah pada BTM Mentari Tulungagung*" yang ditulis oleh Mujib Daroini, ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 15 Agustus 2014

Pembimbing,



Muhamad Aswad, S.Ag, MA
NIP. 19750614 200801 1 009

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "*Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah memilih Pembiayaan Musyarakah pada BTM Mentari Tulunggung*" yang ditulis oleh Mujib Daroini, ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari selasa tanggal 19 Agustus 2014, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua

Muhamad Aswad, S.Ag, MA
NIP. 19750614 200801 1 009

Sekretaris

Nur Aziz Muslim, M.H.I
NIP. 19740716 200901 1 006

Penguji Utama

H. Dede Nurohman M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003

Tulungagung, 19 Agustus 2014

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



H. Dede Nurohman M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003

PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk:

Alm. Ayahanda Tersayang dan Ibunda Tercinta

Yang senantiasa memberikan, Do'a, Cinta dan Kasih sayang berlimpah

Budi dan jasa kalian tiada pernah terbalaskan

Keluargaku tercinta Susi Yuliana, Fitria Asmaul Khusna, Ana Nur Fahmawati

yang senantiasa menyayangiku dengan penuh cinta

Sahabat-sahabatku yang selalu ada dan mendukungku yang telah memberikan

warna dihari-hariku

Temam-teman, Jurusan Perbankan Syariah B angkatan 2010

Kebersamaan kita adalah kenangan yang tak akan terlupakan selamanya

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Yang selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswanya

Almamaterku IAIN Tulungagung

Serta semua pihak yang turut memberikan semangat dan do'a

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُهُودِ...

“Hai orang yang beriman! Penuhilah akad-akad itu....”(QS Al Maidah : 1)”¹

¹*Alqur'an Terjemah*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah/pentafsir Al Qur'an,1971), hal. 156

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segenap rahmat, karunia serta hidayah-Nya, khususnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang selalu diharapkan syafaatnya di hari akhir nanti, tak lupa kepada keluarga dan para sahabat atau orang-orang yang mengikuti jejaknya.

Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, dengan rendah hati penulis hanya bisa mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik berupa moril maupun materiil, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag, selaku Rektor IAIN Tulungagung yang memberikan fasilitas sebagai modal dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak M. Aqim Adlan, M.EI, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Bapak Muhamad Aswad,S.Ag.MA, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan disela-sela kesibukannya demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen IAIN Tulungagung yang telah memberikan ilmunya, dan memberikan semangat untuk bisa meraih cita-cita dan masa depan yang cerah.
6. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan baik moril maupun materiil, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berharap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT, dan dicatat sebagai amal shaleh.

Lebih dari itu, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi semua pihak yang membutuhkannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi sempurnanya skripsi ini.

Tulungagung, Agustus 2014

Penulis

MUJIB DAROINI
NIM. 3223103048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Hipotesis Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	11
G. Definisi Operasional	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan teori dan konsep	15
2.1. Pengertian Bagi Hasil.....	15
A. Teori Bagi Hasil	17
B. Konsep Bagi Hasil	18
C. Nisbah	18
D. Prosedur Pemberian Nisbah atau Bagi Hasil.....	23

E. Mekanisme penghitungan Bagi Hasil	26
F. Produk pembiayaan yang didasarkan atas prinsip bagi hasil	29
2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	35
a. Dimensi Kualitas Pelayanan perbankan Islam (syariah)	38
b. Ciri-ciri Pelayanan.....	41
2.1.3. Pengertian Keputusan Nasabah.....	43
a) Jenis-jenis Prilaku Keputusan Pembelian.....	46
b) Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian	47
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu.....	54
2,3. Kerangka berfikir Penelitian	57

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	59
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	59
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya	60
D. Teknik Pengumpulan Data.....	63
E. Analisis Data	64
1. Uji validitas	64
2. Uji reliabilitas.....	65
3. Uji Asumsi Klasik	66
4. Analisis regresi berganda	68
5. Penujian hipotesis	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	73
1. Gambaran umum BTM Mentari Tulungagung	73
2. Gambaran umum Responden	80
3. Deskripsi hasil Tanggapan Responden	83
a. Deskripsi variabel Nisbah Bagi Hasil	84
b. Deskripsi variabel Kualitas Pelayanan	85

c. Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah memilih Pembiayaan musyarakah.....	87
B. Hasil Penelitian	88
1. Uji Validitas	88
2. Uji Reliabilitas	89
3. Uji asumsi klasik	90
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	94
5. Pengujian Hipotesis.....	95
C. Pembahasan.....	99

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	101
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 3.1: Variabel yang digunakan dalam Penelitian.....	61
2.	Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden.....	80
3.	Tabel 4.2: Umur Responden	81
4.	Tabel 4.3: Pendidikan Responden.....	82
5.	Tabel 4.4: Jenis Pekerjaan Responden	82
6.	Tabel 4.5: Tanggapan Responden tentang variabel Nisbah Bagi Hasil	84
7.	Tabel 4.6: Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan yang diberikan BTM Mentari	85
8.	Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang keputusan nasabah memilih pemberian musyarakah pada BTM Mentari	87
9.	Tabel 4.26: Hasil Uji Validitas	88
10.	Tabel 4.27: Hasil Uji Reliabilitas.....	90
11.	Tabel 4.28: Uji Multikolinearitas.....	93
12.	Tabel 4.29: Hasil Analisis Regresi linear berganda	94
13.	Tabel 4.30: Hasil Uji-t.....	96
14.	Tabel 4.31: Nilai uji – F	97
15.	Tabel 4.31: Koefisien Determinasi	98

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 : Tahap keputusan pembelian	48
2. Gambar 2.2 : Kerangka berfikir Penelitian	57
3. Gambar 4.1 : Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	91
4. Gambar 4.2 : Uji Heterokedastisitas	92

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisioner
2. Tabulasi Hasil Kuisioner
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas
5. Hasil Uji Asumsi Klasik
6. Hasil Uji Regresi
7. Bukti Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Rekap Konsultasi Bimbingan
9. Biodata Penulis

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah memilih Pembiayaan Musyarakah pada BTM Mentari Tulungagung” ini ditulis oleh Mujib Daroini, 3223103048, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syari’ah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Muhamad Aswad,S.Ag.MA

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh semakin maraknya pertumbuhan akan perbankan syariah di Indonesia yang menjanjikan sistem operasional yang lebih adil, khususnya pada sistem *profit loss sharing* (bagi hasil) seperti yang ada, yaitu menghilangkan praktek riba dan menggantikannya dengan sistem bagi hasil. Beberapa masalah yang kini dihadapi oleh BTM yaitu untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada presepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan presepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan presepsi Nasabah. Nisbah Bagi Hasil dan kualitas pelayanan yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian untuk skripsi ini guna melihat seberapa besar pengaruh Nisbah Bagi hasil dan pelayanan yang diberikan oleh BTM Mentari, sehingga dapat diketahui seberapa besar peluang untuk tetap eksis dan terus berkembang.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah Nisbah Bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan musyarakah?(2)Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan musyarakah?. (3) Apakah Nisbah Bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan musyarakah? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan membuktikan pengaruh nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah memilih pembiayaan musyarakah pada BTM Mentari Nguntul Tulungagung.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari kuisisioner yang diberikan kepada nasabah BTM Mentari Tulungagung dengan jumlah sampel 31. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Dari hasil analisis, diketahui bahwa variabel Nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan musyarakah. Dimana nilai t-hitung>t-tabel dengan nilai t- hitung masing-masing variabel nisbah bagi hasil 2,335 dan kualitas pelayanan 2,132 > t-tabel 1,70. Variabel nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan terbukti mempunyai pengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan musyarakah. Dimana nilai F-hitung sebesar 8,395 > F-tabel sebesar 3,33 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001. Angka R Square sebesar 0,375 menunjukkan bahwa 37,5 % variabel Keputusan Nasabah Dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 62,5 % dijelaskan oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Nisbah Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan dan Keputusan