

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Didalam perekonomian sebuah negara termasuk salah satunya adalah negara Indonesia untuk menjaga stabilitas keuangan negara, maka perlu adanya lembaga keuangan. Lembaga keuangan sendiri dapat didefinisikan sebagai badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit dan dalam bentuk-bentuk lainnya yang fungsinya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat luas salah satunya adalah koperasi.²

Dalam UU No. 25/1992 disebutkan bahwa koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut juga membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur.¹ Dalam menjalankan demokrasi ekonomi, BMT merupakan salah satu lembaga yang harus dikembangkan dan ditingkatkan dalam membina dan mengelola perekonomian khususnya para anggota dan masyarakat

BMT memiliki peran yang penting dalam perekonomian yaitu: (1) Menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi yang bersifat non islam. (2) Melaksanakan pembinaan dan pendanaan usaha kecil, BMT harus bersifat aktif

² Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hal.24.

menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro. (3) Melepaskan ketergantungan pada rentenir, masyarakat yang masih tergantung pada rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera. (4) Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata.

Dalam lembaga keuangan memuaskan anggota adalah salah satu hal utama yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan anggota merupakan strategi dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi anggota. Adanya persaingan berskala global merupakan suatu tantangan yang harus di hadapi oleh perbankan syariah untuk mendapatkan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi kuat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima oleh konsumen. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh suatu perusahaan merupakan salah satu cara nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan anggota, sehingga kepuasan anggota dalam bidang jasa merupakan hal penting dalam menentukan perkembangan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.³

Kualitas pelayanan pada anggota dapat ditingkatkan dengan cara mempelajari kebutuhan dan keinginan anggota, sehingga mengembangkan rencana

³ Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2007), hal. 152.

dan tindakan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Kualitas pelayanan saat ini muncul sebagai keunggulan kompetitif. Dimana kualitas pelayanan menjadi sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, karena kualitas pelayanan juga menjadi perhatian besar atas keberhasilan suatu perusahaan, maka demikian kebutuhan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang muncul. Dan kegagalan penyedia layanan tergantung pada hubungan berkualitas tinggi dengan anggota dan jika menentukan kepuasan dan loyalitas anggota. Di lingkungan jasa keuangan yang kompetitif saat ini, memberikan layanan berkualitas tinggi kepada anggota adalah suatu keharusan untuk kesuksesan dan kelangsungan hidup suatu jasa keuangan. Bisnis yang berusaha meningkatkan profitabilitas sangat disarankan untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan secara terus menerus.

Pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi, pelanggan yang menilai tingkat kualitas layanan dalam perusahaan tersebut. Penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterima bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu.⁴ Kualitas pelayanan dan kepuasan anggota dalam sebuah lembaga keuangan yang memberikan pelayanan jasa memiliki keterkaitan yang sangat erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada anggota untuk menjalin ikatan yang baik dalam jangka panjang. Sehingga bank dapat memahami harapan

⁴ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : Alfabeta, 2012), hal. 157.

pelanggan dan kebutuhan, dengan demikian bank dapat meningkatkan kepuasan anggota dimana bank memaksimalkan pengalaman anggota yang kurang menyenangkan.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks, umumnya anggota yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruk kepada orang lain. Oleh karena itu setiap bank wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplemtasikan, dan mengendalikan suatu kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan pelanggan. *Service Quality* salah satu konsep layanan bagi perusahaan yang bisa diandalkan untuk mempertahankan nama perusahaan dari pesaing yang saat ini sangat ketat.

Menurut Zeithaml, Parasurahman dan Berry, ada lima layanan yang harus dimiliki yaitu : realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Bila kelima layanan ini terpenuhi, maka anggota akan mendapatkan apa yang dinamakan *Customer Satisfaction*.⁵ Selain itu dari segi daya tarik konsumen terhadap produk yang ditawarkan juga menjadi salah satu factor yang betul-betul harus dipertimbangkan bagi perbankan, daya tarik (Brand Image) merupakan representasi dari keseluruhan persepsi terhadap produk dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap produk itu. Daya tarik terhadap produk berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap suatu

⁵ Nina Indah Fevriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Anggota Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung", *AN-NISBAH*, Vol.03, No.01, Oktober 2016, hal.151

produk. Konsumen yang memiliki citra yang positif terhadap suatu produk, akan lebih memungkinkan untuk melakukan pembelian.⁶

Kedua yaitu dari pengaruh kualitas produk, Produk lembaga keuangan Syariah tidak berbeda dengan lembaga keuangan konvensional, yaitu bertumpu pada penyediaan jasa simpanan dan pinjaman (pembiayaan). Ada banyak produk penghimpunan dan penyaluran dana yang secara teknis-finansial dapat dikembangkan sebuah lembaga keuangan syariah. Hal ini dimungkinkan karena sistem Syariah memberi ruang yang cukup untuk itu. Namun dalam praktek, sebagian besar lembaga keuangan Syariah masih membatasi diri dengan beberapa produk saja yang dianggap aman dan profitable.

Produk yang paling umumnya selalu ada di produk perbankan syariah untuk menarik anggota untuk menabung dan utang adalah melalui produk mudharabah dan murabahah. Mudharabah menurut istilah fiqih ialah akad perjanjian (kerja sama usaha) antara kedua belah pihak, yang salah satu dari keduanya memberi modal kepada yang lain supaya dikembangkan, sedangkan keuntungannya dibagi antara keduanya sesuai dengan ketentuan yang disepakati⁷, sedangkan murabahah dalam Maskur dan Fitria Ibn Rusyd mengartikan bahwa murabahah sebagai jual beli barang pada barang asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati.⁸

⁶ Setiadi, *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2003).

⁷ Heru Maruta, "Akad Mudharabah, Msyarakah dan Murabahah serta Aplikasinya Dalam Masyarakat", <https://media.neliti.com/media/publications/314771-akad-mudharabah-musyarakah-dan-murabahah-452e5de8.pdf> diakses pada tanggal 5 Maret 2022

⁸ Maskur Rosyid dan Fitria, "Mudharabah dan Murabahah, Pengaruh Terhadap Laba Bersih BUS", *Jurnal Islaminomic*, Vol. 6 No. 2, Agustus 2015.

Ketiga, motivasi menjauhi riba. Selain kedua hal diatas ada lagi satu hal yang dianggap mempengaruhi perilaku anggota dalam menggunakan layanan dan melakukan transaksi dengan bank syariah yaitu motivasi menjauhi riba. Salah satu hal yang berasal dari dalam diri manusia yang nantinya dapat menggerakkan ambisi dan mengarahkan perilaku manusia untuk mewujudkan keinginan yang ingin dicapai disebut dengan motivasi. Motivasi berasal dari kata motif (*motive*) yang berarti dorongan. Dengan demikian motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu sikap atau kegiatan, yang berlangsung secara sadar.⁹

Jadi motivasi menjauhi riba adalah faktor dari dalam diri seseorang yang menggerakkan dan mengarahkan perilakunya untuk menjauhi riba demi menjaga keimanannya. Kemudian faktor tersebut akan mendorong masyarakat untuk memilih menjadi anggota di bank syariah dengan alasan menjauhi transaksi yang mengandung riba. Secara bahasa riba artinya tambahan (*ziyadah*) atau berarti tumbuh dan membesar. Riba (*usury*) adalah melebihkan keuntungan (harta) dari salah satu pihak dalam transaksi jual beli atau pertukaran barang yang sejenis tanpa memberikan imbalan terhadap kelebihan itu (riba fadl), atau pembayaran hutang yang harus di lunasi oleh orang yang berhutang lebih besar daripada jumlah pinjamannya sebagai imbalan terhadap tenggang waktu yang telah lewat

⁹ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hal 312

(riba nasi'ah).¹⁰ Riba juga diartikan sebagai tambahan yang diambil atas adanya suatu utang piutang antara dua pihak atau lebih yang telah diperjanjikan pada saat awal dimulainya perjanjian.¹¹

Sebelumnya juga sudah terdapat beberapa peneliti yang melakukan penelitian tentang pengaruh variabel motivasi terhadap keputusan menjadi anggota yaitu yang dilakukan oleh Yuniarti tahun 2018 hasilnya menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan cicilan pada PT. Al-Ijarah Indonesia Finance Cabang Lampung.¹² Penelitian lain yang dilakukan oleh Gampu,dkk tahun 2015 menunjukkan hasil bahwa variabel motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota memilih PT. Bank Sulut Go Cabang Utama Manado.¹³ Selaras juga dengan penelitian dari Siti Kholila dengan judul Pengaruh Motivasi Menghindari Riba dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Anggota di Bank Muamalat KC Surabaya-Mas Mansyur,¹⁴

Kualitas pelayanan, kualitas produk dan motivasi menjauhi riba menjadi tiga hal pertimbangan anggota dalam memutuskan menjadi anggota pada lembaga

¹⁰ Muhammad Tho'in, "Larangan Riba dalam Teks dan Konteks (Studi atas Hadits Riwayat tentang Pelaknatan Riba), *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 2, (Juli, 2016), hal 65.

¹¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal 11.

¹² Atika Yuniarti, Pengaruh Promosi, *Pengetahuan Anggota dan Motivasi Terhadap Keputusan Pengambilan Cicilan Pada PT. Al-Ijarah Indonesia Finance Cabang Lampung*, SKRIPSI : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun, 2019

¹³ Anggita Novita Gampu.dkk, "Analisis Motivasi, Persepsi dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Anggota Memilih PT. Bank SulutGo Cabang Utama Manado," *Jurnal Emba*, Vol.3, No.3 Sept 2015, Hal.1330-1340.

¹⁴ Siti Kholila, *Pengaruh Motivasi Menghindari Riba dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Anggota di Bank Jatim Sayariah KCP Kediri*, SKRIPSI, IAN Kediri, 2018

keuangan syariah seperti Baitul Mal Watamwil atau BMT salah satu BMT yang sudah berdiri lama dan mampu bertahan ditengah persaingan adalah BMT Istiqomah, BMT ini merupakan pendana untuk pemberian pembiayaan anggota dituntut memberikan kemudahan tanpa mengesampingkan usaha pokok BMT Istiqomah unit II Plosokandang itu sendiri, yakni memperoleh keuntungan dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian, termasuk menjaga kelancaran anggota dalam membayar angsuran pembiayaan yang pada akhirnya akan menjamin kestabilan BMT Istiqomah unit II Plosokandang.

Kedua yaitu BMT Muamalat Cabang Tulungagung yang merupakan BMT yang sudah berdiri sudah lama dan memiliki pembiayaan cukup besar, BMT ini sudah berdiri hampir 26 tahun. BMT ini terkenal sudah menggunakan penetapan kebijakan dalam pemberian pembiayaan antara lain menetapkan standard untuk menerima atau menolaknya analisa pembiayaan yaitu untuk menentukan siapa yang berhak menerima pembiayaan yang telah memenuhi syarat 5C. Sehingga dari tingkat kinerja pastinya memiliki keunggulan yang membuat peningkatan jumlah anggota.

BMT Istiqomah dan BMT Muamalah sama sama berada di tengah perkotaan yang ramai aktifitas ekonomi masyarakat, ditengah persaingan yang semakin ketat dengan bermunculanya lembaga keuangan baru membutuhkan *value* lebih bagi BMT Istiqomah dan BMT Muamalah agar tetap mampu bertahan dan eksis ditengah masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Produk dan Motivasi Menjahui Riba Terhadap Keputusan Menjadi Anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalat Cabang Tulungagung.”**

B. Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas, penulis dapat mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap keputusan anggota dalam pembiayaan murabahah. Berikut ini adalah identifikasi masalah dari latar belakang diatas yaitu:

1. Kualitas pelayanan menjadi unsur utama dalam jasa keuangan, ditambah persaingan fasilitas jasa keuangan online yang semakin marak di masyarakat.
2. Pengetahuan kualitas produk yang belum menyeluruh kepada semua anggota.
3. Motivasi menjauhi riba dari anggota dalam menentukan keputusan menjadi anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalah yang belum pasti.

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalat Cabang Tulungagung?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi anggota anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalat Cabang Tulungagung?

3. Apakah motivasi menjauhi riba berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi anggota anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalat Cabang Tulungagung?
4. Apakah variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan motivasi menjauhi riba berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalat Cabang Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi anggota anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalat Cabang Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh secara signifikan kualitas produk terhadap keputusan menjadi anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalat Cabang Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh secara signifikan motivasi menjauhi riba terhadap keputusan keputusan menjadi anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalat Cabang Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan motivasi menjauhi riba terhadap keputusan menjadi anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalat Cabang Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini nantinya dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau acuan dalam melakukan penelitian maupun suatu pembahasan mengenai masalah yang serupa.

2. Secara Praktis

a. Bagi BMT Istiqomah dan BMT Muamalah Tulungagung

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi pertimbangan pengelola dalam mengatasi terkait permasalahan minat anggota dan kegiatan pelayanan, kualitas produk dan motivasi menjauhi riba anggotanya.

b. Bagi Anggota

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi memilih lembaga yang memiliki kualitas baik dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi:

- a. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel, yaitu:

- 1) Tiga variable bebas (variable independent) adalah variable yang menjadi sebab atau pengaruh timbulnya variable terikat. Variable bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2) dan motivasi menjauhi riba (X3).
 - 2) Variabel terikat (variable dependent) adalah bentuk variable yang menjadi pengaruh atau akibat adanya variabel bebas Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan menjadi anggota (Y).
- b. Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah anggota BMT Istiqomah dan BMT Muamalat Cabang Tulungagung.
2. Keterbatasan penelitian, yaitu:
- a. Agar penelitian ini tidak meluas, maka peneliti membatasi masalah penelitian yaitu hanya terfokus pada kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2) dan motivasi menjauhi riba (X3) terhadap keputusan menjadi anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalat Cabang Tulungagung.
 - b. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer yang diperoleh dari kuesioner anggota BMT Istiqomah dan BMT Muamalat Cabang Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Berikut akan saya uraian mengenai beberapa definisi yang ada dalam judul penelitian guna untuk menghindari pengartian yang tidak diharapkan. Definisi dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Definisi Konseptual dalam penelitian ini mencakup:

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Dalam sumber lain dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen.¹⁵

b. Kualitas Produk (X2)

Menurut Philip Kotler adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Definisi produk yang lain menurut Tjiptono adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.¹⁶

c. Menjauhi riba (X3)

Motivasi untuk menjauhi transaksi riba merupakan motivasi yang berasal dari dalam diri yang mendorong seseorang untuk menjauhi semua praktik yang menggunakan sistem riba dan bunga bank yang sebenarnya pada syariah islam diharamkan oleh Allah SWT dengan maksud tujuannya adalah

¹⁵ Atep Adya Barata, *Dasar – dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Elex Komputindo, 2005), hal. 39.

¹⁶ Fandy, Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI, 1997), hal. 95.

memulai sebuah transaksi yang tidak bertentangan dengan prinsip ekonomi yang ada di syariat islam dan pastinya lebih halal.¹⁷

d. Keputusan menjadi anggota (Y)

Seorang anggota dalam mengambil keputusan pembelian suatu barang dan jasa biasanya sesuai dengan kebutuhan yang sedang diperlukan. Pengambilan keputusan sendiri memiliki arti sebagai suatu keputusan yang timbul dari sebuah kebutuhan yang berusaha untuk dipenuhi. Pemenuhan kebutuhan disini berkaitan dengan beberapa alternatif yang tersedia sehingga diperlukan sebuah evaluasi untuk memperoleh alternatif terbaik. Selain itu keputusan pembelian atau penggunaan suatu barang dan jasa dilakukan dengan menyeimbangkan sisi positif dan negatif suatu merek.¹⁸

2. Definisi Operasional

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan adalah tingkat *value* jasa yang diberikan pengurus koperasi kepada anggota untuk memenuhi keperluan mereka dalam mencapai tujuan bersama.

¹⁷ Siti Kholila, *Pengaruh Motivasi Menghindari Riba dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah terhadap Keputusan menjadi Anggota di Bank Muamalat KC Surabaya-Mas Mansyur*, (Skripsi-UIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2018), hal.36

¹⁸ *Ibid.*, hal. 37

b. Kualitas Produk (X2)

Kualitas produk adalah tingkat *value* dari produk BMT bagi anggota, apakah produk itu sangat membantu masalah mereka atau tidak. Bisa menjadi solusi permasalahan mereka atau tidak.

c. Menjauhi riba (X3)

Motivasi untuk menjauhi transaksi riba merupakan motivasi yang berasal dari dalam diri karena rasa takut akan larangan Allah SWT, sehingga secara sadar mereka ingin menghindari riba karena sebuah larangan.

d. Keputusan menjadi anggota (Y)

Keputusan menjadi anggota adalah keputusan setelah melalui banyak pertimbangan terkait permasalahan atau keutuhan anggota dan apa yang mereka butuhkan menjadi anggota.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi ini disusun menjadi tiga bagian, yaitu: bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

a. Bagian Awal

Terdiri dari Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Motto, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Daftar isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Lampiran, Abstrak.

b. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari enam bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Diuraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup, dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori dari variabel-variabel penelitian. Diuraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: keputusan menjadi anggota, kualitas pelayanan, kualitas produk, motivasi menjauhi riba, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini mencakup beberapa sub bab yaitu pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini mencakup beberapa sub bab yaitu profil obyek penelitian, pengujian dan hasil analisa data, pembuktian hipotesis terkait

pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan motivasi menjauhi riba terhadap keputusan menjadi anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalah Tulungagung.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini, pembahasan menjawab masalah penelitian dengan menggunakan hasil analisa data terkait pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan motivasi menjauhi riba terhadap keputusan menjadi anggota di BMT Istiqomah dan BMT Muamalah Tulungagung

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini, merupakan rangkaian dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan, saran dan rekomendasi.