

ABSTRAK

Skripsi berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Bai Bitsaman Ajil Pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung”, yang ditulis oleh Rizza Putri Fandila, NIM 12401193169, Prodi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Pembimbing Lativa Hartiningtyas, M.Pd.

Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai produk terkhusus pembiayaan bai bitsaman ajil di BMT, sedangkan pengetahuan nasabah penting karena apa yang dibeli, dimana harus membeli dan kapan membeli tergantung pada pengetahuan konsumen, agar sesuai dengan porsi yang dibutuhkan. LKMS dituntut untuk memperbaiki fasilitas maupun kualitas pelayanan agar BMT mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariah yang lain. Tidak hanya itu penentuan harga pun menjadi faktor penting dalam keputusan pembelian konsumen, yang dikenal dengan istilah tingkat Margin pada lembaga BMT. Margin yakni tambahan keuntungan yang diperoleh Bank atau Lembaga Keuangan Syariah pada transaksi yang menggunakan akad jual beli.

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk menguji secara signifikan pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung (2) untuk menguji signifikan pengaruh tingkat margin terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil (3) untuk menguji secara signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil (4) untuk menguji secara simultan pengaruh pengetahuan, tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiasif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan jumlah sampel sebanyak 321 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pengetahuan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung (2) tingkat margin berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah (3) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah (4) variabel pengetahuan, tingkat margin dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan bai bitsaman ajil pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pembiayaan Bai Bitsaman Ajil, Pengetahuan, Tingkat Margin.

ABSTRACT

Thesis entitled "The Effect of Knowledge, Margin Level and Service Quality on Customer Decisions to Choose Bai Bitsaman Ajil Financing at BMT Istiqomah Karangrejo and BMT Muamalah Tulungagung", written by Rizza Putri Fandila, NIM 12401193169, Islamic Banking Study Program, Department of Economics, Faculty of Islamic Economics and Business with supervisor Lativa Hartiningtyas, M.Pd.

The lack of public knowledge about products specifically for bai bitsaman ajil financing at BMT, while customer knowledge is important because what to buy, where to buy and when to buy depends on consumer knowledge, so that it fits the portion needed. LKMS are required to improve facilities and service quality so that BMTs are able to compete with other Islamic financial institutions. Not only that, pricing is also an important factor in consumer purchasing decisions, which is known as the Margin level at BMT institutions. Margin, namely the additional profit obtained by the Bank or Islamic Financial Institution in transactions using a sale and purchase contract.

The purposes of this research are (1) to test significantly the effect of knowledge on the customer's decision to choose bai bitsaman ajil financing at BMT Istiqomah Karangrejo and BMT Muamalah Tulungagung (2) to test the significant effect of the margin level on the customer's decision to choose bai bitsaman ajil financing (3) to test significantly the effect of service quality on customers' decisions to choose bai bitsaman ajil financing (4) to simultaneously test the effect of knowledge, margin level and service quality on customers' decisions to choose bai bitsaman ajil financing at BMT Istiqomah Karangrejo and BMT Muamalah Tulungagung.

This study uses a quantitative approach and type of associative research. The data source used is primary data with a total sample of 321 respondents. Data collection techniques using a questionnaire (questionnaire). This research uses validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test and coefficient of determination test (R^2).

The results of the study indicate that (1) knowledge does not significantly influence the customer's decision to choose bai bitsaman ajil financing at BMT Istiqomah Karangrejo and BMT Muamalah Tulungagung (2) the margin level has a significant effect on customer decisions (3) service quality has a significant effect on customer decisions (4) the variables of knowledge, margin level and service quality simultaneously have a significant effect on the customer's decision to choose bai bitsaman ajil financing at BMT Istiqomah Karangrejo and BMT Muamalah Tulungagung.

Keywords: Bai Bitsaman Ajil Financing, Knowledge, Margin Level, Service Quality.