

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung.” Ini ditulis oleh Ruly Ambarwati, Jurusan Perbankan Syariah, NIM 2823133141 dengan Dosen Pembimbing Binti Nur Asiyah, M.Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin majunya perkembangan perekonomian yang diiringi dengan hadirnya Lembaga Keuangan Syariah yang masih diragukan. Kebutuhan ekonomi yang kian meningkat, maka keraguan terhadap Lembaga Keuangan Syariah seperti Baitul Maal wa Tamwil kini mulai diperhitungkan, karena adanya BMT lebih merakyat khususnya untuk golongan masyarakat yang memiliki tingkat ekonomi bawah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain : 1) Apakah margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung?; 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung?; 3) Apakah margin dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung?. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh margin, kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* baik secara parsial maupun silmutan di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau bahan kajian dan penelitian selanjutnya dalam menambah pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh penetapan margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan di lembaga keuangan maupun perusahaan.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah pembiayaan di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung yang berjumlah 474 orang anggota pembiayaan. Dan didapatkan sampel sebanyak 82,57 dan sampel dibulatkan menjadi 83 orang responden yang diperoleh dengan menggunakan perhitungan rumus *Slovin*. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung, digunakan analisis regresi linier berganda. Uji instrument penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, serta menggunakan uji koefisien determinasi. Sedangkan untuk uji hipotesis digunakan uji t dan uji F dengan menggunakan bantuan *software SPSS for windows Versi 22*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Margin memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung; 2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung; 3) Margin dan Kualitas pelayanan secara silmutan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* di Pokusma BMT Pahlawan Notorejo Tulungagung. Besarnya pengaruh yang mampu dijelaskan bahwa variabel margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* ini sebesar 37,5 %. Artinya 62,5% dipengaruhi variabel lain dan untuk peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel lain seperti faktor sikap orang lain, faktor situasional, faktor produk dan faktor promosi. Dari hasil yang

telah diuji bahwa penetapan margin dan kualitas pelayanan sangat menentukan kualitas dan kuantitas dari pembiayaan *bai' bitsaman ajil* yang sudah ditetapkan di BMT. Karena elemen - elemen tersebut saling berhubungan. Dengan hasil penelitian yang ada, diharapkan BMT dapat konsisten dalam menetapkan margin, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mempertahankan kepercayaan anggota dalam hal keputusannya melakukan transaksi

Kata kunci : Margin, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil*.

ABSTRACT

The title of thesis is "The Influence of Margin and Quality Service Product Selection Decision Against Financing *Bai 'Bitsaman Ajil* in Pokusma BMT Heroes Tulungagung Notorejo." This was written by Ruly Ambarwati, Islamic Banking Department, NIM 2823133141 with Binti Nur Asiyah, M.Si as a lecture.

The background of the research by the more advanced of economic development is accompanied by the presence of Islamic Financial Institution are still in doubt. Economic needs are increasing, then doubts about the Islamic Financial Institution such as Baitul Mal wa Tamwil now begin to be considered, because BMT is more popular especially for the segments of society that have a lower economic level.

The problems of this research are: 1) Is significant effect on the margin financing product selection decisions *bai 'bitsamanajil* in Pokusma BMT Heroes Notorejo Tulungagung ?; 2) Is the service quality significantly influence product selection decisions financing *bai 'bitsamanajil* in Pokusma BMT Heroes Notorejo Tulungagung ?; 3) Are the margins and quality of service jointly significant effect on product selection decisions financing *bai 'bitsamanajil* in Pokusma BMT Heroes Notorejo Tulungagung ?. Thus, this study aims to identify and analyze the effect of the margin, the quality of service of the decision of the selection of financing products *bai 'bitsamanajil* either partially or silmutan in Pokusma BMT Heroes Notorejo Tulungagung. The results of this study are expected to be used as material information or material in the study and further research to increase knowledge in the field of marketing management, especially influence the determination of margins and quality of service to the financing product selection decisions in financial institutions and companies.

This study uses a quantitative research approach to the type of associative research. Sampling using *probability sampling technique* with *simple random sampling*. The data used are primary data obtained from questionnaires. The population of this research is all customer financing in Pokusma BMT Heroes Notorejo Tulungagung customer financing amounted to 474 people. And obtained samples and sample 82.57 rounded to 83 respondents who obtained using the calculation formula *Slovin*. To find out how much influence the variable margin and quality of service of the decision of the selection of financing products *bai 'bitsamanajil* in Pokusma BMT Heroes Notorejo Tulungagung, used multiple linear regression analysis. Test instrument used in this study was to test the validity and reliability testing. The classical assumption used is heteroskedastisitas multicollinearity test and test, as well as using the coefficient determination. As for the hypothesis test used t test and F by using *software SPSS for windows Versi 22*.

The results showed that: 1) margin has a positive and significant influence on the decision of the selection of financing products *bai 'bitsamanajil* in Pokusma BMT Heroes Notorejo Tulungagung; 2) Quality of service has a positive and significant impact on financing product selection decisions *bai 'bitsamanajil* in Pokusma BMT Heroes Notorejo Tulungagung; 3) Margin and quality of service are silmutan has a positive and significant impact on financing product selection decisions *bai 'bitsamanajil* in Pokusma BMT Heroes Notorejo Tulungagung. The amount of influence that is able to explain that the variable margin and quality of service decision of the selection financing products *bai 'bitsamanajil* of 37.5%. This means that 62.5% influenced by other variables and for further research to investigate other variables like the attitude of others factors, situational factors, factors and factors promotional products. From the results of which have been tested that the determination of margins and quality of service will determine the quality and quantity of funding *bai 'bitsamanajil* already defined at BMT. Because these elements are interconnected. With the results of existing research, BMT is expected to be consistent in setting margins, improve service quality, and to maintain the confidence of members in decision making

transactions

Keywords: Margin, Quality of Service, Product Selection Decisions Funding
'BitsamanAjl.

Bai