

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran Dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan *Ba’i Bitsaman Ajil* Di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung” Ini Ditulis Oleh Nanik Lailatul Hidayah, Jurusan Perbankan Syariah, Nim 2823133107 dengan Dosen Pembimbing Drs. Mashudi, MPd.I

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh lahirnya BMT yang bergerak pada sektor riil bawah dan menengah dengan menyentuh masyarakat kecil yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan fungsi mengantarkan masyarakat yang berada didaerah–daerah untuk terhindar dari sistem bunga yang diterapkan oleh bank konvensional. Kelahiran BMT sangat menunjang sistem perekonomian didaerah–daerah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain : 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *ba’i bitsaman ajil* pada BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung?; 2) apakah strategi pemasaran berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *ba’i bitsaman ajil* pada BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung?; 3) Apakah tingkat margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *ba’i bitsaman ajil* pada BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung?; 4) apakah kualitas pelayanan, strategi pemasaran dan tingkat margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *ba’i bitsaman ajil* di BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung? Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, strategi pemasaran dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *bai’ bitsaman ajil* baik secara parsial maupun simultan di BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung.

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 angket. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan, strategi pemasaran dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *bai’ bitsaman ajil* di BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung, digunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *ba’i bitsaman ajil* ; 2) strategi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *ba’i bitsaman ajil*; 3) tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *ba’i bitsaman ajil*; 4) kualitas pelayanan, strategi pemasaran dan tingkat margin secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan *bai’ bitsaman ajil* di BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung. Dari hasil yang telah diuji bahwa kualitas pelayanan, strategi pemasaran dan tingkat margin sangat menentukan kualitas dan kuantitas dari pembiayaan *bai’ bitsaman ajil* yang sudah ditetapkan di BMT.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran, Tingkat Margin dan Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan *Bai’ Bitsaman Ajil*.

ABSTRACT

Thesis entitled *"The Influence of Service Quality, Marketing Strategy And Margin Level To The Decision of Customer Choosing Financing Ba'i Bitsaman Ajil In Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Branch Gondang Tulungagung"* This Written By Nanik Lailatul Hidayah, Department of Islamic Banking, Nim 2823133107 with advisor Drs . Mashudi, MPd.I

This research is motivated by the birth of BMT moving in the real sector of the lower and middle by touching the small community that can meet the needs of the community with the function of delivering the people who are in the regions to avoid the system of interest applied by conventional banks. The birth of BMT gives big influence to the economic system in the regions.

The research problem in this research include: 1) Does the quality of service significantly influence the decision of customers choose ba'i bitsaman ajil financing on BMT Pahlawan Branch Gondang Tulungagung ?; 2) does marketing strategy have a significant effect on customer decision to choose ba'i bitsaman ajil funding at BMT Pahlawan Branch Gondang Tulungagung ?; 3) Does the margin rate significantly affect the decision of the customer to choose ba'i bitsaman ajil on BMT Pahlawan Branch Gondang Tulungagung ?; 4) does the quality of service, marketing strategy and margin level significantly influence the customer's decision to choose ba'i bitsaman ajil in BMT Pahlawan Branch Gondang Tulungagung? Thus, this research aims to know and analyze the influence of service quality, marketing strategy and margin level to customer's decision to choose bai 'bitsaman ajil either partially or simultaneously in BMT Pahlawan Branch Gondang Tulungagung

This research uses quantitative approach method with type of associative research. The sampling using probability sampling technique with simple random sampling. The data used are primary data, obtained from the questionnaire. Its to know how big influence of service quality variable, marketing strategy and margin level of customer decision to choose bai 'bitsaman ajil in BMT Pahlawan Branch Gondang Tulungagung, used multiple linear regression analysis.

The results show : 1) the quality of service has a positive and significant impact on customer's decision to choose ba'i bitsaman ajil financing; 2) marketing strategy has a positive and significant effect on customer's decision to choose ba'i bitsaman ajil financing; 3) the margin level has a positive and significant effect on customer's decision to choose ba'i bitsaman ajil financing; 4) Service quality of marketing strategy and margin level gether have an effect on and significance to the customer's decision to choose bai 'bitsaman ajil in BMT Pahlawan Branch Gondang Tulungagung. From the results that have been tested the quality of service, marketing strategy and margin level greatly determine the quality and quantity of financing bai 'bitsaman ajil already set in BMT.

Keywords: Quality of Service, Marketing Strategy, Margin Level and Decision of Financing Product Selection Bai 'Bitsaman Ajil.