

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH, MARGINDAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN  
PEMBIAYAAN *MUROBAHAH* DI BMT SIDOGIRI.**

**SKRIPSI**



Oleh  
**AINUL KARIRO**  
NIM : 10510095

**JURUSAN MANAJEMAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2014**

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH, MARGINDAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN  
PEMBIAYAAN *MUROBAHAH* DI BMT SIDOGIRI.**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Islam Negeri  
Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Oleh

**AINUL KARIRO**  
NIM : 10510095

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2014  
LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH, MARGINDAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN  
PEMBIAYAAN *MUROBAHAH* DI BMT SIDOGIRI.**

Oleh

**AINUL KARIRO**  
NIM : 1051095

Telah Disetujui  
Dosen Pembimbing, 3 April 2014

**Ulfi Kartika Oktaviana.SE., M.Ec., Ak.,CA**  
NIP 197610192008012011

Mengetahui :  
Ketua Jurusan,

**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei**  
NIP 197507072005011005

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN**

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH, MARGINDAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN  
PEMBIAYAAN *MUROBAHAH* DI BMT SIDOGIRI.**

**SKRIPSI**

Oleh  
**AINUL KARIRO**  
NIM : 10510095

Telah Diseminarkan 10 April 2014

**Susunan Dewan Penguji**

**Tanda Tangan**

1. Ketua

**Muhammad Sulhan, SE.,MM**  
**NIP. 19406042006041002**

( )

2. Sekertaris / pembimbing

**Ulfi Kartika Oktaviana.SE., M.Ec., Ak.,CA**  
**NIP. 197610192008012011**

( )

3. Penguji Utama

**Drs. Agus Sucipto, MM**  
**NIP. 196708162003121001**

( )

Mengetahui :  
Ketua Jurusan,

**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei**  
**NIP 197507072005011005**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Ainul Kariro

NIM : 10510095

Alamat : Jln. Muharto Gg. 07 RT: 08 RW: 07 Malang

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH, MARGIN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN MUROBAHAH DI BMT SIDOGIRI.**

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing dan atau pihak fakultas ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 3 April 2014

Hormat saya,

**Ainul Kariro**

**NIM : 10510095**

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Ayah ibu terkasih, Budiono dan Halimatus sa'diyah.  
Inspirasi terbesar dalam hidupku yang tak pernah  
jemu mendokan dan menyayangiku, atas semua  
pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai  
kini.

Adik-adikku tersayang M. Hasan Husen dan Intan  
Chamelia serta Sahabat Q Eka Sevia & furi ratna sari.  
Terima kasih untuk nasehat serta semangat dan  
dukungannya.

My Dear Inggit Puji Pratama yang selalu setia  
menemaniku dari awal sampai penyelesaian skripsi ini  
serta memberi motivasi untuk selalu berkarya.

Sahabat-sahabatku seperjuangan selama perkuliahan  
dan semua teman-teman yang tak mungkin penulis  
sebutkan satu persatu, for u all I miss u forever.

# **MOTTO**

**“Keep Going and Never Quit,  
the Champion is Never Quit”**

**Terus Maju dan Jangan Pernah Berhenti,  
Sang Juara tak Pernah Berhenti**

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr. Wb.

Alhamdulillah Puji Syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Nasabah, Margin dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan Murobahah di BMT MMU Sidogiri”** tepat pada waktunya.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Rasulullah SAW, Keluarga, Sahabat, dan orang-orang yang berpegang teguh di jalan-Nya sampai hari akhir.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr.H.Salim Al Idrus, MM.,M.Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak H. MisbahulMunir, Lc., M.EI Selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Ibu Ulfi Kartika Oktaviana,SE.,M.Ec.,Ak yang telah memberikan bimbingan selama penyusunan Skripsi ini yang takheti-hentinya bersabar dan berkorban demi menysisihkan kesibukannya.
5. Seluruh keluargaku terutama Kedua Orang Tua yang tidak pernah lupa akan merawat dan mencurahkan tenaga maupun waktunya dengan kasih sayang kepada penulis serta dengan penuh kesabaran memberikan motivasi, dukungan, dan nasihat kepada penulis.
6. Adik-adikku tercinta Moch. Hasan Husen, Intan Chamelia Yang selalu memberi semangat dan dukungan sampai saat ini.
7. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
8. Keluarga besar FE UIN Maulana Malik Ibrahim Malang angkatan 2010 kelas A, B, C dan D.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, Sehingga saran dan perbaikan yang ditujukan untuk penyempurnaan Skripsi ini sangat penulis harapkan. Akan tetapi dengan segala kemampuan yang ada, penulis mencoba menyusun Skripsi ini sebaik mungkin. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan semoga Allah SWT memberikan hikmah yang berlimpah kepada kita semua. Amin

Wassalamu'alaikumWr.Wb.

Malang, 3 April 2014

Hormat saya,

Ainul Kariro

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL DALAM	
HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
<b>BAB II: KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Keputusan pengambilan pembiayaan <i>murobahah</i> .....	18
2.2.2 Persepsi nasabah.....	28
2.2.3 Margin .....	30
2.2.4 Kualitas pelayanan .....	32
2.2.5 Hubungan persepsi nasabah, margin, kualitas pelayanan .....	34
2.2.6 <i>Baitul Maal Wattamwil</i> .....	35
2.2.7 <i>Murobahah</i> dalam kajian islam.....	38
2.3 Kerangka berfikir .....	40
2.4 Hipotesis.....	41
<b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Lokasi Penelitin .....	42
3.2 Jenis Penelitian .....	42
3.3 Populasi dan Sampel.....	43
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.5 Data dan Jenis Data .....	44
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	45

3.7 Dfinisi Operasional Variabel .....	46
3.8 Skala Pengukuran .....	50
3.9 Uji Instrumen .....	51
3.10 Model Analisis Data .....	52

#### **BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

4.1 Paparan Data .....	57
4.1.1 Gambaran Umum BMT Sidogiri .....	57
4.1.2 Visi BMT Sidogiri .....	59
4.1.3 Misi BMT Sidogiri .....	59
4.1.4 Tujuan BMT Sidogiri .....	59
4.1.5 Struktur organisasi BMT Sidogiri .....	60
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	60
4.2.1 Gambaran Umum Responden .....	60
4.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.2.1.2 Berdasarkan Usia .....	61
4.2.1.3 Berdasarkan Pekerjaan .....	62
4.2.1.4 Berdasarkan Pendidikan .....	63
4.2.2 Distribusi Variabel .....	63
4.2.2.1 Distribusi Variabel Bebas .....	63
4.2.2.2 Distribusi Variabel Terikat .....	73
4.2.3 Analisis Data .....	76
4.2.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	76
4.2.3.2 Uji Asumsi Regresi .....	79
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	81
4.2.5 Pengujian Hipotesis .....	84
4.2.5.1 Uji F (Simultan) .....	84
4.2.5.2 Uji t (Parsial) .....	85
4.2.5.3 Variabel yang Dominan .....	86
4.3 Pembahasan Data Hasil Penelitian .....	87

#### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN .....**

5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	91

#### **DAFTAR PUSTAKA .....**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data BMT di Jawa Timur .....	2
Tabel 2.1 Rangkuman hasil Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2 Klasifikasi Skala Likert.....	50
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Nasabah .....	63
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Margin.....	67
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas pelayanan.....	71
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel keputusan nasabah .....	73
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Tes Validitas dan Reliabilitas .....	76
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas .....	79
Tabel 4.7 Uji Heterokedastisitas .....	80
Tabel 4.8 Uji Autokorelasi .....	81
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	81
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4.11 Uji Hipotesis Model Regresi Secara Simultan.....	85
Tabel 4.12 Kontribusi Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat.....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Porsi pembiayaan di BMT Sidogiri.....	5
Gambar 2.1 Skema pembiayaan <i>Murobahah</i> dengan pesanan .....	22
Gambar 2.2 Skema pembiayaan <i>Murobahah</i> tanpa pesanan .....	23
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	40
Gambar 4.1 Struktur organisasi BMT Sidogiri .....	60
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Menurut Usia .....	61
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	62
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan .....	63

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Kuisisioner
- Lampiran 2: Data Hasil Kuisisioner
- Lampiran 3: Distribusi Variabel
- Lampiran 4: Uji Validitas
- Lampiran 5: Uji Reliabilitas
- Lampiran 6: Uji Asumsi Regresi
- Lampiran 7: Uji Regresi dan Korelasi
- Lampiran 8: Biodata Penulis
- Lampiran 9: Rekapitulasi Bimbingan

## ABSTRAK

Ainul kariro, 2014 SKRIPSI. Judul: “Pengaruh persepsi nasabah, margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murobahah* di BMT Sidogiri”

Pembimbing : Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak

Kata Kunci : persepsi nasabah, margin *murobahah*, kualitas pelayanan

---

Perkembangan dari perbankan syariah pada saat ini sudah menyentuh pada sektor perkoperasian yang memunculkan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT). BMT merupakan sebuah lembaga nonbank yang berbentuk koperasi berbasis syariah. BMT ini berusaha memberikan bantuan dana kepada para pedagang maupun usaha mikro yang masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan kredit dari bank. Walaupun dana yang dipinjamkan masih berskala kecil, namun cukup membantu karena pembayarannya bisa diangsur tanpa memberatkan nasabah. Pembiayaan *Murobahah* sendiri merupakan salah satu produk penyaluran dana yang cukup digemari di BMT pada saat ini. Karakteristik pembiayaan *murabahah* yang *profitable*, mudah dalam penerapan dan dengan risiko yang ringan untuk diperhitungkan. Sistem bagi hasil yang dilaksanakan menjadi salah satu hal yang menarik

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan data primer dan sekunder. Model analisis menggunakan uji asumsi klasik terdiri dari uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji non-autokorelasi dan uji normalitas. Dilanjutkan dengan uji hipotesis menggunakan uji f (simultan), uji t (parsial) dan variabel dominan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan *murobahah* yang terdiri dari persepsi nasabah (X1), margin (X2), Kualitas pelayanan (X3). secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murobahah*. Secara parsial Margin (X2) dan kualitas pelayanan (X3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murobahah*. Margin (X2) mempunyai pengaruh dominan dalam keputusan pengambilan pembiayaan *murobahah* sebesar 39.31 %. Dan koefisien determinan sebesar 40.5% menunjukkan bahwa kemampuan menjelaskan keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan *murobahah*.

## ABSTRACT

Ainul kariro, 2014 THESIS. Title: "Influence customer perception, margin and quality of service of the decision making in BMT financing murobahah Sidogiri"

Supervisor : Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak.,CA

Keywords : customer perceptions, *murobahah* margins, quality of service

---

The development of Islamic banking at this point ready touched on the cooperative sector which led to Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). BMT is a non-bank institution in the form of sharia-based cooperative. BMT is trying to provide financial assistance to the traders and micro businesses are still struggling to get loans from banks. Although the funds are still small, but quite helpful because the payment can be paid in installments without aggravating customers. Financing Murobahah itself is one of the products quite popular in BMT at this time. Characteristics of murobahah financing is profitable, easy implementation and the risk is mild to be taken into account. Sharing system is implemented to be one of the interesting things.

This research is a quantitative study, by using primary and secondary data. Analysis model using the classical assumption test consists of multicollinearity test, test heteroskedasticity, non-autocorrelation test and the test for normality. Followed by hypothesis test using test  $F$  (simultaneous),  $t$  test (partial) and the dominant variables.

The results showed that, in making financing decisions murobahah customers consisting of customer perception (X1), margin (X2), quality of service (X3). simultaneously significant effect on decision-making murobahah financing. Partially Margin (X2) and quality of service (X3) has a significant influence on the decision-making murobahah financing. Margin (X2) has a dominant influence in the decision-making murobahah financing of 39.31%. And determinant coefficient of 40.5% suggests that the ability to explain the decisions of customers in taking murobahah financing.

## مستخلص البحث

عينول كيريا ، 2014 ، البحث . العنوان : "التأثير التصور العملاء، والهامش  
وجودة الخدمة بصنع القرار مراجعة في بيت المال والتمويل (BMT)  
سيدوجيري"

المشرفة : كارتيكأولفي أوكتافينا الماجستير

الكلمات الرئيسية : تصور العملاء ، وهوامش المراجعة ، وجودة الخدمة

تطوير العمل المصرفي الإسلامي في هذه المرحلة لمست بالفعل على القطاع التعاوني والتي أدت إلى مقرا دائما في بيت المال والتمويل . التي هي المؤسسات غير المصرفية في شكل تعاوني قائم على الشريعة. بيت المال والتمويل يحاول لتقديم المساعدة المالية للتجار و الشركات الصغيرة لا تزال تكافح من أجل الحصول على قروض من البنوك. على الرغم من أن أقرض الأموال لا تزال صغيرة ، ولكن مفيدة جدا لأنه يمكن دفع المبلغ على أقساط دون تفاقم الزبائن. تمويل مراجعة في حد ذاته هو واحد من المنتجات صرف شعبية كبيرة في بيت المال والتمويل في هذا الوقت. خصائص تمويل مراجعة غير مربحة، و سهل التنفيذ وخطر معتدل أن تؤخذ بعين الاعتبار. يتم تطبيق نظام تقاسم لتكون واحدة من الأشياء المثيرة للاهتمام

هذا البحث هو الدراسة كمية ، وذلك باستخدام البيانات الأولية والثانوية. نموذج التحليل باستخدام اختبار الافتراض الكلاسيكي يتكون من اختبار الخطية المتعددة ،heterokedastisitasالاختبار، اختبار غير الارتباط الذاتي و الاختبار ل طبيعتها . تليها فرضية اختبار باستخدام اختبار و ( في وقت واحد ) ، ر اختبار ( جزئي ) و المتغيرات السائدة.

النتائج أظهرت أن اتخاذ قرار تمويل مراجعة الزبون الذي يتكون من تصور العملاء (X1)، هامش (X2)، وجودة الخدمة . (X3) تأثير كبير في نفس الوقت على تمويل مراجعة صنع القرار. هامش جزئيا (X2) جودة الخدمة (X3) لديه تأثير كبير على تمويل مراجعة صنع القرار. هامش (X2) لديه النفوذ المهيمن في تمويل مراجعة صنع القرار من 39.31٪ . ومعامل محدد من 40.5٪ إلى أن القدرة على شرح قرارات العملاء في اتخاذ تمويل مراجعة.