

ABSTRAK

Erla Sharfina Permata Noor. 2019. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung. Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra.Hj.Noorwahidah,M.Ag. (II) Yulia Hafizah, S.HI, M.EI.

Kata Kunci: pembiayaan murabahah, kualitas pelayanan, harga

Penelitian ini dilakukan di daerah Tanjung Tabalong karena banyaknya minat masyarakat terhadap pembiayaan murabahah, didukung dengan dibangunnya pusat kuliner di tengah kota yang terletak di jalan kenanga kota Tanjung. Hal tersebut dapat memotivasi masyarakat untuk membangun usaha. Dengan ini, Bank Syariah Mandiri KC Tanjung menyediakan produk pembiayaan murabahah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan dan harga secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung Kalimantan Selatan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang diteliti secara langsung di lapangan dengan teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian ini dan bersifat kuantitatif. Penelitian ini ditujukan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tanjung yang menggunakan produk pembiayaan murabahah dengan teknik pengambilan sampel, dan jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 30 orang. Serta menggunakan data primer yang merupakan data dari hasil pengisian kuisioner.

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung yaitu kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2). Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y), hal ini dapat dilihat dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $4,733 > 3,35$ dengan nilai signifikansi $(0,017) < \alpha (0,05)$. Dimana F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} pada sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan. (2) Pada variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh secara parsial dengan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,692 > 2,051$, pada variabel harga tidak terdapat pengaruh secara parsial dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-1,691 < 2,051$. (3) Terdapat variabel yang dominan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung yaitu variabel kualitas pelayanan dengan persentase 19,04%. (4) Bank Syariah KC Tanjung dalam segi kualitas pelayanan telah sesuai dengan ajaran Islam dengan memeberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Adapun dari segi harga yang ditetapkan telah sesuai dengan yang diharapkan nasabah, dan pandangan Islam terhadap biaya administrasi pada pembiayaan murabahah diperbolehkan dengan panduan fatwa DSN MUI dan hal tersebut juga diperbolehkan menurut pendapat beberapa ulama.