

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembiayaan murabahah adalah pembiayaan yang menggunakan akad jual beli yang dilakukan oleh bank dan nasabah dan ditambah dengan margin yang ditetapkan sesuai dengan kesepakatan antara bank dan nasabah. Akad ini merupakan akad yang sering digunakan oleh lembaga keuangan syariah untuk membiayai barang-barang yang diperlukan oleh nasabah seperti sepeda motor, mobil, rumah, alat-alat elektronik dan lain-lain. Selain itu, pembiayaan murabahah ini juga dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan, seperti investasi dan modal kerja untuk masyarakat atau anak-anak muda yang dalam usia produktif yang ingin membuka usaha.

Pembiayaan dengan skim murabahah merupakan pembiayaan dengan porsi paling besar dalam komposisi pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan adanya keunggulan yang ada pada pembiayaan murabahah yaitu memiliki skema pembiayaan yang sederhana dengan melakukan negosiasi kepada pihak bank, terhindar dari riba, nasabah dapat melakukan pembayaran dengan cara langsung ataupun melakukan pengangsuran kepada bank syariah. Dengan ini, pembiayaan murabahah merupakan pilihan yang menarik, menguntungkan, dan memiliki karakteristik risiko yang paling rendah diantara pembiayaan-pembiayaan yang lain. Dominansi pembiayaan murabahah di bank syariah dibanding pembiayaan dengan akad lainnya mencapai 53% karena dianggap lebih aman bagi bank maupun debitur.

Persentase pembiayaan pada perbankan syariah berdasarkan akadnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1
Persentase Akad Pembiayaan
Perbankan Syariah pada Tahun 2018

No.	Jenis Akad	Persentase
1	Akad Murabahah	53,23%
2	Akad Musyarakah	34,87%
3	Akad Mudharabah	5,87%
4	Akad Istishna	0,41%

Sumber: Data diolah 2019

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa pembiayaan murabahah lebih mendominasi dibandingkan dengan akad-akad yang lain. Hal tersebut membuktikan bahwa pembiayaan murabahah lebih diminati oleh masarakat dan di bank syariah digunakan untuk mempertahankan profitabilitas dan efesiensi serta pengelolaan risiko pembiayaan, bank syariah akan lebih memaksimalkan pembiayaan dengan akad murabahah dibandingkan akad-akad yang lain. (“Pembiayaan Perbankan Syariah Belum Inovatif,” t.t.)

Pada penelitian sebelumnya dilakukan oleh Akmal Wahyudin mahasiwa dari STAIN Kudus dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah pada BPRS Syariah Cabang Kudus” penelitian yang dilakukan oleh Akmal bertujuan untuk mengetahui pengaruh religiusitas, pengetahuan nasabah, dan kelompok acuan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan murabahah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif religiusitas, pemgetahuan nasabah,

dan kelompok acuan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan murabahah. Dan penelitian selanjutnya juga dilakukan oleh Rahmatul Laili mahasiswi dari IAIN Surakarta dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah di BPRS Central Syariah Utama Surakarta” penelitian yang dilakukan oleh Rahmatul Laili bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keputusan nasabah BPRS Central Syariah Utama Surakarta dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis faktor menghasilkan 3 faktor terbentuk yang memengaruhi proses penentu keputusan nasabah memilih produk pembiayaan di BPRS Central Syariah Utama Surakarta yaitu faktor pelayanan, faktor margin dan faktor produk. Dan faktor margin adalah faktor yang dominan dalam memengaruhi proses pengambilan keputusan memilih produk pembiayaan murabahah.

Sementara itu, di daerah Tanjung sendiri sekarang sedang dibangun tempat untuk memulai usaha yaitu pusat kuliner yang berada di tengah kota yang terletak di Jl. Kenanga Tanjung Tabalong, dengan adanya pusat kuliner tersebut dapat menumbuhkan gairah usaha pada masyarakat, anak-anak muda yang ingin memulai usaha atau pengusaha UMKM. Dengan ini, dapat meningkatkan pendapatan daerah dan membangun perekonomian yang maju. Sejalan dengan program pemerintah, masyarakat yang belum memiliki modal usaha dapat melakukan peminjaman modal ataupun mengajukan pembiayaan.

Salah satunya. pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung menyediakan suatu produk perbankan yaitu produk pembiayaan dapat membantu masyarakat. di

Bank Syariah Mandiri KC Tanjung memiliki produk pembiayaan yang menggunakan akad murabahah yang dikenal dengan Pembiayaan Murabahah BSM. Pembiayaan Murabahah BSM merupakan pembiayaan yang juga berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank akan membeli barang yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah dan akan dijual kembali ke nasabah sebesar harga barang tersebut ditambah dengan margin yang telah disepakati antara bank dan nasabah.. Manfaat lain dari Pembiayaan Murabahah BSM yaitu dapat dipergunakan untuk keperluan usaha (investasi, modal kerja) dan untuk membiayai kebutuhan nasabah dalam hal pengadaan barang konsumsi seperti rumah, kendaraan atau barang produktif seperti mesin produksi, pabrik dan lain-lain. Nasabah dapat mengangsur pembayarannya dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama masa perjanjian. (Ansyar, 2015, hlm. 97–98)

Banyaknya minat masyarakat yang tertarik dengan adanya produk pembiayaan murabahah peneliti akan melakukan penelitian di daerah Tanjung Tabalong dengan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tanjung dan penelitian ini mengambil beberapa variabel yang akan digunakan yaitu faktor kualitas pelayanan yaitu berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan (konsumen) serta dalam penyampaiannya untuk memenuhi harapan pengguna layanan. (konsumen). (Algifari, 2016, hlm. 2) Harga yaitu harga yang diberikan perusahaan untuk suatu produk, barang maupun jasa. Dengan variabel tersebut peneliti akan mencoba untuk mengungkap apakah variabel kualitas pelayanan dan harga (biaya administrasi) memengaruhi nasabah memilih produk pembiayaan murabahah. Penelitian ini akan dilakukan di Bank Syariah

Mandiri KC Tanjung. Dalam penelitian ini nasabah yang memilih pembiayaan murabahah yang menjadi responden berdasarkan pertimbangan bahwa nasabah tersebut yang menggunakan atau memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung secara langsung.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NASABAH MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KC TANJUNG”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor kualitas pelayanan dan harga memengaruhi nasabah secara simultan dalam memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung?
2. Apakah faktor kualitas pelayanan dan harga memengaruhi nasabah secara parsial dalam memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung?
3. Faktor apakah yang paling dominan dalam memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung?
4. Bagaimana pandangan dalam perspektif Islam tentang kualitas layanan dan harga ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tadi, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan dan harga memengaruhi nasabah secara simultan dalam memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.
2. Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan dan harga memengaruhi nasabah secara parsial dalam memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.
3. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan dalam memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.
4. Untuk mengetahui pandangan dalam perspektif Islam tentang kualitas layanan dan harga.

D. Signifikansi Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain sebagai berikut:

1. Signifikansi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, memperdalam, pengembangan ilmu, dan wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah. Selain itu, dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, untuk mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang juga ingin melakukan penelitian agar semakin berkembang.

2. Signifikansi Praktis

- a. Peneliti dapat memperdalam pengetahuan tentang pembiayaan murabahah, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga dan keputusan nasabah.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan kegiatan evaluasi operasional dalam segi kualitas pelayanan dan harga sehingga dapat membantu Bank Syariah Mandiri KC Tanjung dalam usaha menyediakan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan harapan nasabah pada produk pembiayaan murabahah.
- c. Informasi bagi mereka yang ingin mengadakan penelitian serupa secara lebih mendalam dari sudut pandang yang berbeda
- d. Bahan pustakaan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

E. Definisi Oprasional

Agar terhindar dari kekeliruan dan kesalahan terhadap maksud dari penelitian yang dikehendaki dalam penelitian ini, penulis beruaha membuat definisi oprasional sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul sesuatu (orang atau benda) ikut membentuk watak, kepercayaan, dan perbuatan seseorang (“Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” t.t.). Pengaruh yang di maksud dalam penelitian ini adaah faktor kualitas pelayanan dan harga dapat menjadi pendorong nasabah memilih pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

2. Nasabah merupakan sebutan untuk orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada sebuah bank atau lembaga keuangan tertentu (Ismaya & Winarno, 2006, hlm. 405). Nasabah yang dimaksud adalah orang yang memilih untuk menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.
3. Memilih adalah dalam penelitian ini yang dimaksud dengan memilih adalah nasabah yang telah memilih menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.
4. Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan atau yang dapat dipersamakan dengan berdasarkan tujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu ditambah imbalan dengan sejumlah harga, imbalan atau melalui hasil. (Ridwan, 2004, hlm. 163) Pembiayaan dalam penelitian ini merujuk pada pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.
5. Murabahah adalah salah satu dari bentuk akad jual beli yang telah banyak dikembangkan sebagai sandaran pokok dalam modal kerja investasi dalam perbankan syariah (Antonio, 2001, hlm. 101). Yang di maksud dalam penelitian ini adalah pembiayaan murabahah yang digunakan di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.
6. Tingkat Harga adalah *rate* yaitu angka yang menunjukkan nilai, harga, kecepatan, perkembangan dan produksi berdasarkan satuan ukur tertentu: biaya premi asuransi: beban biaya ongkos atau harga. Yang dimaksud

tingkat harga dalam penelitian ini adalah berapa harga yang ditawarkan (biaya administrasi) Bank Syariah Mandiri KC Tanjung pada pembiayaan murabahah.

F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari penelitian terhadap objek yang sama atau pengulangan terhadap suatu penelitian yang sama, serta menghindari anggapan *plagiasi* terhadap karya tertentu, maka perlu dilakukan *review* terhadap kajian yang pernah ada.

Berikut beberapa penelitian yang membahas tema yang sama diantaranya sebagai berikut:

1. Skripsi dengan judul “Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Pembiayaan Rumah Subsidi pada KJS BMT KUBE Sejahtera Unit 068 Sampit” Oleh Norliyanti (1401160326) Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin. Pada penelitian ini lebih membahas tentang apakah nasabah memilih Pembiayaan Rumah Bersubsidi memiliki pengaruh secara simultan dan secara parsial dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah (Y), hal ini dapat dilihat dari $F_{hitung} (10,629) > F_{tabel} (3,160)$ dan nilai signifikansi $(0,00) < \alpha (0,05)$. Dimana F_{hitung} lebih besar F_{tabel} sehingga dapat dikatakan bahwa variable bebas berpengaruh secara simultan. Pada variable pelayanan terdapat pengaruh parial dengan $t_{hitung} (2,208) > t_{tabel} (1,670)$, pada avariabel promosi tidak

terdapat pengaruh parsial dengan $t_{hitung} (-0,086) < t_{tabel} (1,670)$ dan pada variabel harga terdapat pengaruh parsial dengan $t_{hitung} (2,042) > t_{tabel} (1,670)$. Persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu: Persamaannya adalah Persamaannya adalah sama- sama meneliti tentang faktor – faktor yang mempengaruhi nasabah untuk memilih pembiayaan dan menggunakan metode kuantitatif . Perbedaan terletak pada segi objek dan tempat penelitian yaitu Norliyanti fokus penelitian pada pembiayaan Rumah Bersubsidi dan melakukan penelitian pada KJS atau Koperasi Jasa Keuangan sedangkan penulis akan mengkaji mengenai Pembiayaan Murabahah yang ada di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

2. Skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Musyarakah” (Studi pada BMT Syariah Makmur Sukabumi Indah Bandar Lampung) Oleh Ida Liza (1351020156) Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung. Pada penelitian ini berfokus pada analisis faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan musyarakah melalui faktor internal dan faktor eksternal dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel faktor internal dan eksternal secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan musyarakah. Hal ini dapat dibuktikan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $23,450 > 3,10$. Sedangkan berdasarkan uji parsial variabel faktor internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan

musyarakah. Hal ini dapat dibuktikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,628 > 1,987$ dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$. Sedangkan variabel faktor eksternal berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan musyarakah, hal ini dapat dibuktikan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,589 > 1,987$ dengan nilai signifikansi $0,011 > 0,05$. Hasil pengujian ini menghasilkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.335 hal tersebut berarti 33,5% variabel keputusan nasabah memilih pembiayaan musyarakah dipengaruhi variabel faktor internal dan eksternal sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu: Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang faktor – faktor yang mempengaruhi nasabah untuk memilih pembiayaan dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan dengan penelitian ini terletak dari segi objek dan tempat penelitian yaitu Ida Liza berfokus untuk meneliti pada Pembiayaan Musyarakah pada BMT Syariah Makmur Sukabumi Indah Bandar Lampung sedangkan peneliti berfokus untuk mengkaji tentang faktor- faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

3. Skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Muslim Memilih Bank Konvensional (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga)” Oleh Ahmad Yopi Sumara (13820090) Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keluarga,

kelompok referensi, dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah muslim untuk memilih bank konvensional. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil hipotesis parsial (Uji t) didapatkan bahwa variabel keluarga (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,599 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,97 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien 0,207. Variabel kelompok referensi (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,733 yang lebih kecil dari t_{tabel} 1,97 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,086 dengan nilai koefisien 0,109. Variabel kualitas produk (X_3) sebesar 4,883 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,97, dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien sebesar 0,307. Penelitiannya menunjukkan variabel keluarga dan kualitas produk terbukti memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah muslim untuk memilih bank konvensional. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang keputusan nasabah, dan perbedaannya dari segi subjek, objek, dan variabel yang diteliti oleh Ahmad Yopi. Sedangkan penelitian akan melakukan penelitian tentang keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah.

Tabel 1.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

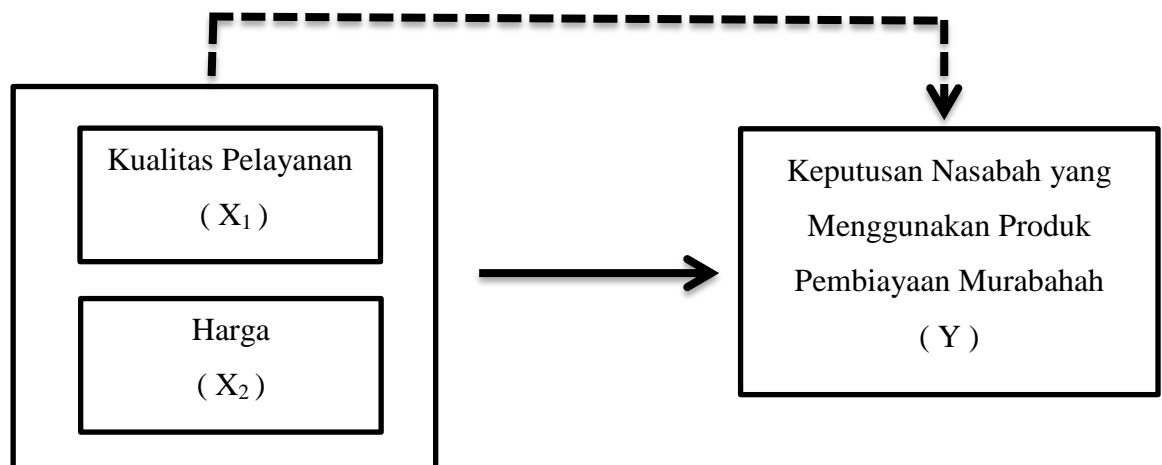
Keterangan	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
Judul	a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Pembiayaan Rumah Subsidi pada KJS BMT KUBE	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Murabahah

	<p>Sejahtera Unit 068 Sampit.</p> <p>b. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Musyarakah (Studi pada BMT Syariah Makmur Sukabumi Indah Bandar Lampung).</p> <p>c. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Muslim Memilih Bank Konvensional (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga).</p>	<p>di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung</p>
<p>Subjek Penelitian</p>	<p>a. Nasabah yang memilih pembiayaan Rumah Bersubsidi pada KJS BMT KUBE Sejahtera Unit 068 Sampit.</p> <p>b. Nasabah yang Memilih Produk Pembiayaan Musyarakah pada BMT Syariah Makmur Sukabumi Indah Bandar</p>	<p>Nasabah yang memilih produk pembiayaan Muarabahah di Bank Syariah KC Tanjung</p>

	Lampung. c. Nasabah Muslim Bank Konvensional.	
Objek Penelitian	a. Pembiayaan Rumah Bersubsidi. b. Produk Pembiayaan Musyarakah. c. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga.	Produk Pembiayaan Murabahah
Metode Penelitian	a. Kuantitatif b. Kuantitatif c. Kuantitatif	Kuantitatif
Variabel Penelitian	a. Pelayanan (X_1), Promosi (X_2) dan Harga (X_3) sebagai variabel bebas dan Keputusan Penggunaan Pembiayaan menjadi variabel terikat (Y). b. Faktor Internal (X_1) dan Faktor Eksternal (X_2) sebagai variabel bebas dan Keputusan Nasabah sebagai variabel terikat (Y). c. Keluarga (X_1), Kelompok Referensi (X_2) dan Kualitas	Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) sebagai variabel bebas dan Keputusan Nasabah sebagai variabel terikat (Y).

	Produk (X_3) sebagai variabel bebas dan Keputusan Nasabah sebagai variabel terikat (Y).	
Alat Analisa	a. Regresi Linier Berganda b. Regresi Linier Berganda c. Regresi Linier Berganda	Regresi Linier Berganda

G. Kerangka Berfikir



Keterangan :

→ : Faktor Kualitas Pelayanan dan Harga mempengaruhi nasabah secara parsial dalam memilih Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

- - → : Faktor Kualitas Pelayanan dan Harga mempengaruhi nasabah secara simultan dalam memilih Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara yang kemungkinan benar atau salah. Hipotesis akan ditolak apabila ternyata salah dan akan diterima apabila jika ternyata fakta-fakta dibenarkan. Oleh karena itu penulis akan mengajukan hipotesis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh secara simultan pada faktor kualitas pelayanan dan harga (biaya administrasi) terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

H_a = Terdapat pengaruh secara simultan antara faktor kualitas pelayanan dan harga (biaya administrasi) terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

H_0 = Tidak Terdapat pengaruh secara parsial pada faktor kualitas pelayanan dan harga (biaya administrasi) terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

H_a = Terdapat pengaruh secara parsial antara faktor kualitas pelayanan dan harga (biaya administrasi) terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi yang dilakukan ini terdiri dari 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, merupakan bab pertama yang berisi bagian pendahuluan. Pada bab ini, penulis menjabarkan tentang latar belakang masalah

yang melatari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian penelitian baik secara teoritis maupun praktis, definisi operasional yang menjelaskan beberapa definisi agar tidak terjadi kesalahan penafsiran judul, kerangka pemikiran, kajian pustaka dan sistematika penulisan skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI, merupakan bab yang menguraikan tentang landasan teori yang menjadi dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat untuk hipotesis yang akan diajukan pada penelitian ini. Dalam bab ini diuraikan teori tentang kualitas pelayanan, harga, keputusan nasabah dan pembiayaan murabahah.

BAB III METODE PENELITIAN, merupakan bab yang menguraikan tentang metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini. Pada bab ini memuat rancangan penelitian (berisi pendekatan dan jenis penelitian), lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, instrumen penelitian, teknik pengolahan dan analisis data, dan tahapan penelitian.

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN, berisi tentang diskripsi objek penelitian, laporan hasil data hasil penelitian, pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian. Yang akan dibahas pada penelitian ini mengenai faktor-faktor yang memengaruhi nasabah memilih produk pembiayaan murabahah dengan variabel kualitas pelayanan dan harga, dan variabel manakah yang memberikan pengaruh paling dominan diantara dua variabel tersebut. Pada bab ini juga akan membahas tentang pandangan islam terhadap kualitas pelayanan dan harga.

BAB V PENUTUP, dalam bab ini penulis memberikan simpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas, serta saran-saran kepada berbagai pihak termasuk sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.