

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Objek Penelitian

1. Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Tanjung

Bank Syariah Mandiri KC Tanjung merupakan lembaga keuangan yang berprinsip syariah dan merupakan kantor cabang Bank Mandiri Syariah mulai beroperasi sejak Senin, 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di Indonesia .

Bank Syariah Mandiri yang berada di Kabupaten Tabalong melayani berbagai keperluan nasabah dibidang *consumer* seperti tabungan, giro, deposito, *Mandiri Syariah Priority*, pembiayaan konsumen, investasi, emas, haji dan umroh, jasa produk dan jasa operasional. Bidang Bisnis seperti *corporate*, *commercial*, *small banking*, *micro banking* dan masih banyak lagi layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Tanjung. BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KC Tanjung

a. Visi

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan pemnghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan paga segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Motto Bank Syariah Mandiri KC Tanjung

“Produktif, Inovatif dan Peduli”

4. Produk Pembiayaan Murabahah Bank Syariah Mandiri KC Tanjung

- a. Pembiayaan Implan
- b. Pembiayaan Kepada Pensiunan
- c. Pembiayaan Griya
- d. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

- e. Cicil Emas
- f. Pembiayaan Usaha Mikro
- g. Pembiayaan Serbaguna Mikro
- h. Pembiayaan Program Aliansi

B. Hasil Data Penelitian

1. Karakteristik responden

Setiap responden memiliki karakteristik yang berbeda. Untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah apakah nasabah di Bank Syariah KC Tanjung, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Berikut ini pengelompokan responden berdasarkan dari kuisisioner yang telah disebar.

a. Karakteristik berdasarkan nasabah Bank Syariah KC Tanjung

Adapun data apakah nasabah Bank Syariah KC Tanjung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi jawaban responden berdasarkan nasabah Bank Syariah KC Tanjung

| No. | Nasabah Bank Syariah KC Tanjung | Jumlah | Persentase % |
|-------|---------------------------------|--------|--------------|
| 1. | Ya | 30 | 100 % |
| 2. | Tidak | 0 | 0% |
| Total | | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah KC

Tanjung dengan jumlah persentase sebesar 100% responden adalah nasabah Bank Syariah KC Tanjung.

- b. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden nasabah Bank Syariah KC Tanjung.

Tabel 4.2 Distribusi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin nasabah Bank Syariah KC Tanjung

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase % |
|-------|---------------|--------|--------------|
| 1. | Laki-laki | 14 | 46,7% |
| 2. | Perempuan | 16 | 53,3% |
| Total | | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah 2019

Berdasarkan data diatas dapat diketahui tentang jenis kelamin nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tanjung yang diambil sebagai responden. Jenis kelamin paling banyak adalah perempuan dengan jumlah 16 orang dengan persentase 53,3% dan nasabah dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang dengan persentase 46,7%. Dari keterangan diatas sebagian besar nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini dan menjadi nasabah yang menggunakan produk pembiayaan murabahah adalah perempuan.

- c. Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir responden nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

Tabel 4.3 Distribusi jawaban responden berdasarkan pendidikan terakhir nasabah Bank Syariah KC Tanjung

| No. | Pendidikan Terakhir | Jumlah | Persentase % |
|-------|---------------------|--------|--------------|
| 1. | SMU ke bawah | 10 | 33,4% |
| 2. | Diploma | 4 | 13,3% |
| 3 | Sarjana | 16 | 53,3% |
| Total | | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui untuk responden berdasarkan pendidikan terakhir nasabah Bank Syariah KC Tanjung paling banyak menggunakan pembiayaan murabahah adalah pendidikan terakhir sarjana sebanyak 16 orang dengan persentase 53,3%, untuk SMU ke bawah sebanyak 10 orang dengan persentase sebanyak 33,4% dan diploma sebanyak 4 orang dengan jumlah persentase 13,3%. Dari keterangan diatas sebagian besar nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini dan menjadi nasabah yang menggunakan produk pembiayaan murabahah adalah pendidikan terakhir sarjana.

- d. Karakteristik berdasarkan pekerjaan utama responden nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

Tabel 4.4 Distribusi jawaban responden berdasarkan pendidikan terakhir nasabah Bank Syariah KC Tanjung

| No. | Pekerjaan Utama | Jumlah | Persentase % |
|-------|-----------------|--------|--------------|
| 1. | PNS | 10 | 33,3% |
| 2. | Swasta | 6 | 20% |
| 3 | Lain-lain | 14 | 46,7% |
| Total | | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah 2019

Berdasarkan tabel diatas karakteristik berdasarkan pekerjaan utama nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tanjung, bahwa nasabah PNS sebanyak 10 orang dengan persentase 33,3%, swasta sebanyak 6 orang dengan persentase 20% dan pekerjaan selain PNS dan swasta sebanyak 14 orang dengan persentase 46,7%. Dari keterangan diatas sebagian besar nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini dan menjadi nasabah yang menggunakan produk pembiayaan murabahah adalah yang pekerjaan utaman selain PNS dan swasta.

C. Analisa Data

1. Gambaran Distribusi Jawaban Responden

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel kualitas layanan dengan sub variabel *tingibles* (kemampuan fisik), *reliability*

(kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) dapat dilihat berdasarkan tabel berikut :

Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Fasilitas Fisik Peralatan ataupun Personel

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 7 | 23,3% |
| Setuju | 22 | 73,3% |
| Netral | 1 | 3,4% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas distribusi jawaban tersebsar yaitu 22 orang menjawab setuju dengan persentase 73,3% dan 7 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 23,3% dan 1 orang menjawab netral dengan persentase 3,4%. Hal ini menunjukan bahwa sebgiaan besar nasabah setuju pemilihan produk pembiayaan murabahah karena adanya faktor *tangibles* (kemampuan fisik) dengan fasilitas fisik seperti peralatan ataupun personel yang ada di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Materi Komunikasi Seperti Komputer, Brosur.

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|-------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 5 | 16,7% |
| Setuju | 21 | 70% |
| Netral | 4 | 13,3% |

| | | |
|---------------------|----|------|
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 21 orang memilih setuju dengan persentase 70%, 5 orang memilih sangat setuju dengan persentase 16,7%, dan 4 orang menjawab netral dengan persentase 13,3% dengan adanya faktor *tangibles* (kemampuan fisik) dengan materi komunikasi. Distribusi jawaban tersebut adalah setuju bahwa nasabah memilih produk pembiayaan murabahah berdasarkan materi komunikasi yang diberikan.

Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Memberikan Pelayanan Secara Akurat

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 7 | 23,3% |
| Setuju | 22 | 73,3% |
| Netral | 1 | 3,4% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 22 orang menjawab setuju dengan persentase 73,3%, 7 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 23,3%, dan 1 orang menjawab netral 3,4% dengan adanya faktor *reliability* (kehandalan) dengan memberikan pelayanan secara akurat. Hal ini menunjukkan bahwa

nasabah setuju di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung memberikan pelayanan secara akurat diberikan kepada nasabah yang mengajukan produk pembiayaan murabahah.

Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Pelayanan Secara Tepat

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 5 | 16.7% |
| Setuju | 21 | 70% |
| Netral | 4 | 13,30% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data diatas distribusi jawaban terbesar yaitu sebanyak 21 orang menjawab setuju dengan persentase 70%, 5 orang menjawab sangat setuju 16,7%, dan 4 orang menjawab netral dengan persentase 13,3% dengan adanya *reliability* (kehandalan) dengan indikator memberikan pelayanan secara tepat. Hal ini menunjukkan rata-rata nasabah setuju bahwa di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung dapat dipercaya dan dapat andalkan oleh nasabah dalam menjalankan pembiayaan murabahah.

Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Sikap Tanggap dan Cepat dalam Pelayanan

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|-------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 14 | 46,7% |

| | | |
|---------------------|----|-------|
| Setuju | 13 | 43,7% |
| Netral | 3 | 9,6% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa sebanyak 14 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 46,7%, 13 orang menjawab setuju dengan persentase 43,7%, dan 3 orang menjawab netral 9,6% dengan adanya *responsiveness* (ketanggapan) dengan indikator sikap tanggap dan cepat dalam pelayanan. Dengan ini, dapat dilihat bahwa nasabah sangat setuju bahwa sikap tanggap dan cepat yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Tanjung saat melayani nasabah yang memiliki keluhan, kritik dan saran dari nasabah mengenai masalah yang terjadi dalam produk pembiayaan murabahah.

Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Mudah Memahami Informasi Yang di Sampaikan

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 11 | 36,7% |
| Setuju | 18 | 60% |
| Netral | 1 | 3,3% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 18 orang menjawab setuju dengan persentase 60%, 11 orang menjawab

sangat setuju dengan persentase 36,7%, dan 1 menjawab netral 3,3% dengan adanya *assurance* (jaminan) dengan indikator *courtesy*. Distribusi jawaban terbesar menyatakan bahwa nasabah setuju bahwa mereka mudah memahami informasi yang disampaikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tanjung mengenai produk pembiayaan murabahah.

Tabel 4.11 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Nasabah Merasa Aman (Fisik Dan Uang) atau Melakukan Transaksi

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 16 | 53,3% |
| Setuju | 11 | 36,7% |
| Netral | 3 | 10% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban terbesar adalah 53,3% sangat setuju, 36,7% setuju, dan 10% netral dengan adanya *assurance* (jaminan) dengan indikator *security*. Distriusi jawaban terbesar menyatakan sangat setuju bahwa nasabah merasa aman (fisik dan uang) atau melakukan transaksi produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

Tabel 4.12 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Tanjung mudah untuk dihubungi atau ditemui oleh nasabah

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 9 | 30% |
| Setuju | 15 | 50% |
| Netral | 6 | 20% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa sebanyak 15 orang menjawab setuju dengan persentase 50%, 9 orang sangat setuju dengan persentase 30%, dan 6 orang netral dengan persentase 20% dengan adanya *emphaty* (empati) dengan indikator *acces*. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah setuju bahwa Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tanjung mudah untuk dihubungi atau ditemui oleh nasabah saat menggunakan produk pembiayaan murabahah.

Tabel 4.13 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Memberikan Pelayanan Dengan Sopan, Ramah, Perhatian dan Respek Terhadap Nasabah

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 14 | 46,7% |
| Setuju | 13 | 43,7% |
| Netral | 3 | 9,6% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data di atas diketahui distribusi jawaban terbesar sebanyak 14 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 46,7%, 13 orang menjawab setuju 43,7%, dan 3 orang menjawab netral 9,6% dengan adanya *emphaty* (empati) dengan indikator *communication*. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sangat setuju Bank Syariah Mandiri KC Tanjung memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, perhatian dan respek terhadap nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan murabahah.

Tabel 4.14 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Memahami Kebutuhan Nasabah

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 7 | 23,3% |
| Setuju | 21 | 70% |
| Netral | 2 | 6,7% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data di atas dapat diketahui tanggapan nasabah sebanyak 21 orang menjawab setuju dengan persentase 70%, 7 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 23,3%, dan 2 orang menjawab netral dengan persentase 6,7% dengan adanya faktor *emphaty* (empati) dengan indikator *understanding costumer*. Dapat disimpulkan, rata-rata nasabah setuju bahwa Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tanjung memahami kebutuhan nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan murabahah.

b. Variabel Harga (X2)

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel harga dengan sub variabel tingkat harga dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.15 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Mengajukan Pembiayaan Murabahah Berdasarkan Keinginan

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 8 | 26,7% |
| Setuju | 17 | 56,7% |
| Netral | 5 | 16,6% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 17 orang menjawab setuju dengan persentase 56,7%, 8 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 26,7% dan 5 orang menjawab netral 16,6% memilih pembiayaan murabahah berdasarkan tingkat harga dengan indikator keinginan nasabah. Rata-rata jawaban menunjukkan setuju bahwa mengajukan pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung berdasarkan keinginan.

Tabel 4.16 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Mengajukan Pembiayaan Murabahah Berdasarkan Kebutuhan

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|-------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 7 | 23,3% |
| Setuju | 18 | 60% |

| | | |
|---------------------|----|-------|
| Netral | 5 | 16,7% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data di atas distribusi jawaban sebanyak 18 orang menjawab setuju dengan persentase 60%, 7 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 23,3%, dan 5 orang menjawab netral dengan persentase 16,7% memilih pembiayaan murabahah berdasarkan tingkat harga dengan indikator kebutuhan. Jawaban terbesar adalah setuju bahwa nasabah mengajukan pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung karena adanya kebutuhan.

Tabel 4.17 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Biaya Administrasi Lebih Murah Dibandingkan dengan Produk Pembiayaan Murabahah pada Lembaga Keuangan Lain

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 10 | 33,3% |
| Setuju | 18 | 60% |
| Netral | 2 | 6,7% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 18 orang menjawab setuju dengan persentase 60%, 10 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 33,3%, dan 2 orang menjawab netral dengan persentase 6,7% memilih pembiayaan murabahah karena adanya faktor tingkat harga dengan indikator tingkat harga (biaya

administrasi). Dan rata-rata jawaban menunjukkan setuju bahwa produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung biaya (administrasi) lebih murah dibandingkan dengan produk pembiayaan murabahah di bank atau lembaga keuangan lain.

c. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel kualitas layanan dengan sub variabel *interest* (ketertarikan), *decision* (keputusan), *action* (tindakan) dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.18 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Nasabah Tertarik Mengajukan Pembiayaan Saat Mengetahui Produk Pembiayaan Melalui Iklan ataupun Promosi

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 6 | 20% |
| Setuju | 19 | 63,3% |
| Netral | 5 | 16,7% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 19 orang menjawab setuju dengan persentase 63,3%, 6 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 20% dan 5 orang menjawab netral dengan persentase 16,7%. Distribusi jawaban terbanyak menunjukkan setuju bahwa nasabah tertarik mengajukan pembiayaan saat mengetahui produk pembiayaan melalui iklan ataupun promosi yang ada di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

Tabel 4.19 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Bank Syariah Mandiri Mandiri KC Tanjung Karena Menggunakan Prinsip Yang Sesuai Dengan Syariah

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 18 | 60% |
| Setuju | 12 | 40% |
| Netral | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa 18 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 60%, 12 orang menjawab setuju dengan persentase 40%. Distribusi jawaban terbesar menunjukkan sangat setuju bahwa nasabah mengajukan pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung karena menggunakan prinsip yang sesuai dengan syariah.

Tabel 4.20 Jawaban Responden Terhadap *Item* Pertanyaan Menjadi Nasabah Tetap Karena Mendapatkan Kepuasan Terhadap Jasa Pembiayaan Murabahah yang Diberikan

| Jawaban Responden | Jumlah Responden | Persentase % |
|---------------------|------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 5 | 16,7% |
| Setuju | 20 | 66,6% |
| Netral | 5 | 16,7% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 20 orang menjawab setuju dengan persentase 66,6%, 5 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 16,7% dan 5 orang menjawab netral dengan persentase 16,7%. Distribusi jawaban terbesar menunjukkan setuju bahwa menjadi nasabah tetap karena mendapatkan kepuasan terhadap jasa pembiayaan murabahah yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

2. Uji Validitas

Pada penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan program SPSS 23 for windows (*Statistical Packge for Social Science*). Pada setiap pertanyaan akan dilakukan uji validitas. Hasil r hitung kan dibandingkan denganr tabel dimana $df = n-2$ dengan sig 5% jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ maka dikatakan valid. Dalam penelitian ini r tabel diperoleh dengan signifikansi 0,05% atau 5% dan $n= 30$.

$$df = n-2 = 30 - 2 = 28$$

Sehingga r tabel yang diperoleh adalah 0,361. Hasil analisis bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

| Variabel | Pertanyaan | <i>Corrected Item Total Correlation (r hitung)</i> | R Tabel | Keterangan |
|-------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------|--------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | Pertanyaan 1 | 0,625 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan 2 | 0,686 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan 3 | 0,418 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan 4 | 0,686 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan 5 | 0,785 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan 6 | 0,727 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan 7 | 0,551 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan 8 | 0,607 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan 9 | 0,563 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan 10 | 0,774 | 0,361 | Valid |
| Harga (X2) | Pertanyaan 11 | 0,810 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan 12 | 0,854 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan13 | 0,757 | 0,361 | Valid |
| Keputusan Nasabah (Y) | Pertanyaan 14 | 0,781 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan 15 | 0,745 | 0,361 | Valid |
| | Pertanyaan 16 | 0,633 | 0,361 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2019)

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel dengan nilai r tabel = 0,361.

3. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas pada data penelian, pengujian terhadap kualitas data penelitian dilanjutkan dengan melakukan uji reliabilitas. Pengujian terhadap reliabilitas data penelitian dapat dilakukan dengan menghitung besarnya *Cronbach Alpha*. Data penelitian dikatakan reliable jika *Cronbach Alpha* minimal 0,8. Namun ada yang berpendapat bahwa *Cronbach Alpha* minimal 0,6 sudah cukup untuk menyimpulkan bahwa data penelitian adalah reliabel (Algifari, 2016, hlm. 39). Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Reliability Koefisien</i> | Alpha | <i>Cronbach Alpha (>)</i> | Keterangan |
|------------------------|------------------------------|-------|------------------------------|-----------------|
| Kualitas Pelayanan(X1) | 10 Pertanyaan | 0,758 | 0,6 | Reliabel |
| Harga (X2) | 3 Pertanyaan | 0,830 | 0,6 | Reliabel |
| Keputusan Nasabah (Y) | 3 Pertanyaan | 0,772 | 0,6 | Reliabel |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2019)

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas menunjukan bahwa pertanyaan dari kualitas pelayanan (X1) sebanyak 10 pertanyaan, harga (X2) sebanyak 3 pertanyaan, dan keputusan nasabah sebanyak 3 pertanyaan dinyatakan reliabel. Karena memiliki nilai $\alpha >$ *cronbach alpha* yaitu 0,6.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan pengujian *Kolmogrov Smirnov*, diagram histogram dan Normal P-P Plot dengan bantuan SPSS 23 *for windows*. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan suatu data berdistribusi normal atau tidak dengan menilai signifikansinya, jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan jika signifikansi $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal. Hasil dari uji normalitas pada tabel sebagai berikut:

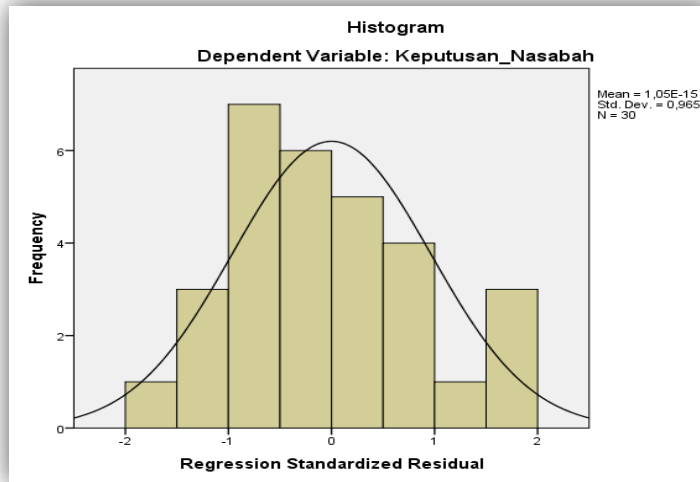
Tabel 4.23 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| N | | 30 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,19750350 |
| | Most Extreme Differences | |
| | Absolute | ,105 |
| | Positive | ,105 |
| | Negative | -,086 |
| Test Statistic | | ,105 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2019)

Berdasarkan tabel 4.25 dapat disimpulkan bahwa dari sampel sebanyak 30 nasabah dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah $0,200 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

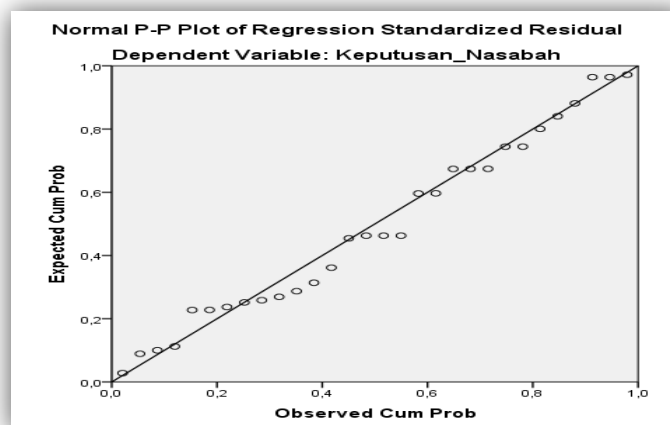
Gambar 4.1 Histogram Hasil Uji Normalitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2019)

Berdasarkan grafik histogram pada gambar 41. memberikan pola distribusi yang normal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.2 Normal P-P Plot



Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2019)

Dari gambar 4.2 terlihat sebaran data yang berkumpul disekitar garis uji. Oleh karena itu data tersebut berdistribusi normal. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 23 *for windows*. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients^a | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 8,551 | 3,043 | | 2,810 | ,009 |
| Kualitas_Pelayanan | ,162 | ,060 | ,447 | 2,692 | ,012 |
| Harga | -,256 | ,152 | -,281 | -1,691 | ,102 |

Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2019)

Berdasarkan tabel uji regresi liner berganda dapat diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 8,551 + 0,162X_1 + (-1,691X_2)$$

$$Y = 8,551 + 0,162X_1 - 1,692X_2$$

Y = Keputusan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Harga

Persamaan linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 8,551 menunjukkan keputusan nasabah, jika variabel kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) adalah 0 (nol).
- b. Berdasarkan persamaan koefisien regresi di atas menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan (X_1), mempunyai arah positif dengan keputusan nasabah (Y) dengan koefisien regresi (B) sebesar 0,447. Yang berarti apabila faktor kualitas pelayanan meningkat sebesar 1%, maka keputusan nasabah akan meningkat sebanyak 44,7%.
- c. Berdasarkan persamaan koefisien regresi di atas menunjukkan bahwa faktor harga (X_2), mempunyai arah negatif dengan keputusan nasabah (Y) dengan -0,256. Yang berarti apabila faktor harga meningkat 1%, maka keputusan nasabah akan menurun sebanyak 25,6%.

6. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada tabel *output Model Summary* dari hasil analisis regresi linier berganda diatas dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan Adjusted R^2 sebagai koefisien determinasi. Adjusted R Square adalah nilai dari R Square yang telah disesuaikan.

Tabel 4.25 *Model Summary*^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,509 ^a | ,260 | ,205 | 1,241 | 1,662 |

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2019)

Berdasarkan tabel 4.25, dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien korelasi *pearson* adalah 0,509 yang berarti tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan harga pada faktor-faktor yang memengaruhi nasabah memilih produk pembiayaan murabahah terhadap keputusan nasabah adalah sedang. Angka *R Square* diperoleh nilai sebesar 0,260 atau 26%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) terhadap variabel terikat (keputusan nasabah) sebesar 26%. Variasi variabel bebas mampu menjelaskan hanya sebesar 26%, dan pada variabel terikat dan sisanya 74% dipengaruhi atau dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini.

7. Pengujian Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi pada faktor kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah. Untuk menentukan hipotesis dapat dilakukan penentuan t tabel

dengan rumus $dk = n - k$ yaitu $dk = 30 - 3 = 27$. Maka diperoleh t tabel sebesar 2,051.

Tabel 4.26 *Coefficients^a* (Kualitas Pelayanan X_1)

| Variabel | Koefisien Regresi (B) | T Hitung | Sig. | Keterangan |
|--------------------|-----------------------|----------|-------|-------------|
| Constant | 8,551 | - | 2,810 | - |
| Kualitas Pelayanan | 0,162 | 2,692 | 0,012 | Ha diterima |

Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2019)

Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel faktor kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,162 dan memiliki nilai t hitung sebesar 2,692 dengan nilai sig 0,012.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh secara parsial pada faktor kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung

H_a : Terdapat pengaruh secara parsial pada faktor kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung

Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,692 > 2,051$ maka, H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga variabel faktor kualitas pelayanan secara statistik dengan ($\alpha = 5\%$) memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan dengan nilai signifikansi ($0,012 < 0,05$).

Tabel 4.27 *Coefficients^a* (Harga X₂)

| Variabel | Koefisien Regresi (B) | T Hitung | Sig. | Keterangan |
|----------|-----------------------|----------|-------|-------------------------|
| Constant | 8,551 | - | 2,810 | - |
| Harga | -0,256 | -1,691 | 0,102 | H ₀ diterima |

Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2019)

Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel faktor harga memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar -0,256 dan memiliki nilai t hitung sebesar -1,691 dengan nilai sig 0,102.

H₀: Tidak terdapat pengaruh secara parsial pada faktor harga terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung

H_a: Terdapat pengaruh secara parsial pada faktor harga terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung

Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-1,691 < 2,051$ maka, H_a ditolak dan H₀ diterima. Sehingga variabel harga secara statistik dengan ($\alpha = 5\%$) tidak memiliki pengaruh secara parsial dan tidak signifikan dengan nilai signifikansi $0,102 > 0,05$.

b. Uji F (Simultan)

Pengujian simultan pada skripsi ini menggunakan SPSS 23 for windows.

Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA sebagai berikut :

Tabel 4.28 ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 14,580 | 2 | 7,290 | 4,733 | ,017 ^b |
| Residual | 41,586 | 27 | 1,540 | | |
| Total | 56,167 | 29 | | | |

Dependent Variabel : Keputusan Nasabah

Predictors (Constant) Harga, Kualitas_Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2019)

Berdasarkan data pada kolom F di atas nilai F_{hitung} adalah 4,733 dengan penentuan F_{tabel} $df = (k - 1) (n - k)$ $df = (3 - 1) (30 - 3)$ $df = 2 : 27 = 3,25$. Dan diperoleh F_{tabel} sebesar 3,35 maka, hasil tersebut menjelaskan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $4,733 > 3,25$ dengan nilai signifikansi 0,017 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan dan signifikan antara variabel independen (X_1, X_2) terhadap variabel dependen (Y).

8. Penentuan Variabel Dominan

Uji ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana yang lebih dominan pada penelitian ini, pengujian ini menggunakan SPSS 23 for windows dan untuk mendapatkan hasil penelitian ini menggunakan perhitungan sebagai berikut:

a. Kontribusi kualitas pelayanan (X_1)

Standardized Coefficients Regresion (X_1) x Correlation (Y) =

$$0,477 \times 0,426 = 0,190422 \times 100 = 19,04 \%$$

b. Kontribusi harga (X₂)

$$\text{Standardized Coefficients Regresion (X}_2\text{) } \times \text{ Correlation (Y) } =$$

$$(-0,281) \times (-0,247) = 0,06947 \times 100 = 6,94\%$$

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa variabel yang dominan dalam mempengaruhi nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah KC Tanjung adalah kualitas pelayanan dengan persentase sebesar 19,04%.

D. Pembahasan

1. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung

Pengaruh merupakan suatu daya perubahan yang dapat diberikan dari seseorang kepada seseorang. Dalam peneliian ini peneliti mengambil beberapa variabel yang dianggap bisa menjadi salah satu faktor yang memengaruhi nasabah memilih produk pembiayaan di Bank Syariah KC Tanjung. Pelayanan adalah suatu bentuk layanann yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang ataupun jasa. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan dan dapat dilihat sejauhmana perusahaan penyelenggara layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

Sedangkan harga menjadi sesuatu yang sangat penting. Penetapan harga yang dilakukan suatu perusahaan akan memperngaruhi minat masyarakat pada

suatu jasa termasuk biaya administrasi yang ditetapkan di bank syariah karena pada sebagian masyarakat biaya administrasi menjadi suatu pertimbangan pada suatu perusahaan. Dengan adanya biaya administrasi yang ditetapkan memiliki kualitas yang baik terhadap pelayanan pada nasabah. Seperti fungsi dari biaya administrasi di bank syariah selain menjadi pendapatan bank biaya administrasi akan dikembalikan kepada masyarakat dengan bentuk fasilitas yang diberikan oleh bank.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap 30 nasabah, didapatkan hasil uji F hitung sebesar 4,733 lebih besar dari F tabel yang sebesar 3,35. Begitu pula tingkat signifikansi uji F yang menunjukkan hasil 0,017 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 yang menyatakan “Tidak ada pengaruh secara simultan pada faktor kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung” ditolak.

Hasil uji F hitung sebesar 4,733 merupakan angka yang positif menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang berarti terdapat pengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah yang meliputi kualitas pelayanan dan harga di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung. Dengan kualitas pelayanan dan harga yang sesuai dengan yang didapatkan oleh nasabah maka akan memberikan rasa percaya dan rasa puas kepada perusahaan.

Secara parsial, berdasarkan hasil uji t terhadap variabel kualitas pelayanan nasabah didapatkan hasil t hitung sebesar 2,692 lebih besar dari t tabel sebesar 2,025 dengan nilai signifikansi sebesar 0,012 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah. Hal ini berarti bahwa semakin ditingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka semakin tinggi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

Adapun hasil uji parsial terhadap variabel harga yang menunjukkan hasil t hitung sebesar -1,691 lebih kecil dari t tabel sebesar 2,052 dengan nilai sig sebesar 0,102 lebih besar dari 0,05. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga tidak memiliki pengaruh secara parsial dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah. Hal ini menunjukkan bahwa apabila harga ditingkatkan maka pengaruh keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung mengalami penurunan.

Menurut Parasuraman, apabila pelayanan yang diterima pengguna pelayanan atau pelayanan dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna layanan, maka kualitas layanan tersebut maka dipersepsikan baik dan memuaskan (Algifari, 2016, hlm. 2–3). Hasil penelitian ini menunjukkan pada variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang

signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah KC Tanjung sesuai dengan apa yang diinginkan atau diharapkan oleh nasabah.

Adapun pendapat Ibnu Taimiyah mengenai pengaruh harga ataupun tingkat harga yaitu keinginan penduduk atas suatu barang maupun jasa dan jumlah orang yang meminta. Dalam hal ini berlaku teori permintaan dimana semakin tinggi harga semakin rendah permintaan dan sebaliknya semakin rendah harga semakin tinggi permintaan. Pada penelitian ini nilai t hitung dari variabel harga menunjukkan negative sehingga ini mendukung dari teori tersebut apabila harga ditingkatkan akan mengalami penurunan terhadap permintaan. Pada posisi ini interperasikan bahwa apabila biaya administrasi ditingkatkan maka akan terjadi penurunan terhadap keputusan nasabah terhadap produk pembiayaan murabahahi di Bank Syariah KC Tanjung.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai R Square diperoleh nilai sebesar 0,260 atau 26%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah oleh nasabah dipengaruhi variabel terikat hanya 26% . Sedangkan 74% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

Berdasarkan jawaban kuisisioner yang telah disebar kepada nasabah yang berisi pertanyaan mengenai alasan responden memilih produk pembiayaan murabahah dikarenakan nasabah mendapatkan kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Tanjung dan menggunakan prinsip syariah. Hal ini mendukung teori yang dikemukakan oleh parasuraman yang

menyatakan bahwa pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan maka akan memberikan rasa puas.

2. Faktor yang Paling Dominan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung

Pada pembahasan sebelumnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi nasabah memilih produk pembiayaan murabahah dan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga memberikan pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Berdasarkan perhitungan *Standardized Coefficients Regresion (X)* yang dikalikann dengan *Correlation (Y)* atau dapat melihat dari tabel 4.24 terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai beta lebih tinggi dibandingkan nilai beta dari variabel harga yaitu variabel kualitas pelayanan memiliki nilai beta sebesar 0,162, sedangkan nilai beta dari variabel harga sebesar -0,256. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang dominan dibandingkan dengan variabel harga. Penelitian ini membuktikan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukan hanya didasarkan pada perspektif pihak penyedia pelayanan saja, namun didasarkan juga pada perspektif atau persepsi dari pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan pihak yang mengonsumsi dan menikmati pelayanan. Persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan (Algifari, 2016, hlm. 6–7).

3. Pandangan Perspektif Islam tentang Kualitas Pelayanan dan Harga

a. Kualitas Pelayanan

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dalam suatu usaha yang dijalankan baik dalam menyediakan barang ataupun jasa haruslah memberikan pelayanan yang baik, berkualitas dan profesional kepada konsumen yaitu dapat bekerja dengan cepat dan akurat sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang telah diberikan konsumen. Hal ini dijelaskan dalam Al-Qur'an pada surat Ali Imran /3: 159 yaitu:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِن
حَوْلِكَ

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu” (Qs. Ali Imran /3 : 159) (Departemen Agama RI, 2005, hlm. 56).

Dengan ini, Allah SWT memerintahkan kita untuk berperilaku lembut terhadap seseorang dan Allah akan memberikan rahmat. Dalam menyediakan pelayanan terhadap konsumen hendaklah memiliki cara bicara yang sopan, ramah, menjaga sikap dan perilaku kepada konsumen, berpenampilan dengan rapi dan tidak kumal seperti seragam dan profesional dalam menjalankan tugas agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Apabila pengguna layanan merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan maka dipersepsikan pengguna layanan akan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 30 responden, diketahui bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah terhadap produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah KC Tanjung seperti yang telah di atas. Dimana pada penelitian ini telah membuktikan bahwa nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung merasa puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan ataupun disediakan. Dapat dilihat pada tabel 4.20 distribusi jawaban terbesar sebanyak 20 orang responden atau sebesar 66,6% menjawab setuju bahwa menjadi nasabah tetap karena mendapatkan kepuasan terhadap jasa pembiayaan murabahah yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Mandiri KC Tanjung.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan telah sesuai dengan ajaran Islam yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang baik, tersedianya karyawan yang baik, bertanggung jawab kepada konsumen sehingga mendapat kepercayaan dari konsumen, mampu melayani secara tepat dan akurat, mampu berkomunikasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen, berusaha memenuhi dan mengerti kebutuhan atau masalah konsumen.

b. Harga

Harga merupakan suatu nilai yang harus dibayar untuk mendapatkan barang maupun jasa, hal ini dipertimbangkan dalam menentukan harga, dengan adanya perbandingan produk sejenis serta

biaya lainnya dapat memengaruhi harga. Harga merupakan salah satu unsur terpenting yang dipikirkan oleh calon nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah. Menurut nasabah, suatu harga yang dibayar harus memperoleh keuntungan dari produk yang telah mereka pilih dengan apa yang mereka bayar untuk itu. Dalam produk pembiayaan murabahah maka harga produksi diberitahukan sejujurnya.

Lembaga keuangan syariah mendefinisikan biaya administrasi pembiayaan sebagai biaya yang harus ditanggung oleh nasabah dengan panduan fatwa DSN MUI dan opini Dengan Pengawas Syariah (DPS) yang membolehkan ditetapkannya biaya administrasi. Berlakunya biaya administrasi pada penggunaan pembiayaan murabahah itu diartikan untuk memberikan balas jasa terhadap jasa yang telah diberikan. Administrasi dalam pembiayaan murabahah dipungut oleh pihak bank, untuk tidak merugikan lembaga keuangan syari'ah dalam hal kepengurusan, misalnya biaya materai, notaris, peninjauan proyek dan lain-lain, maka kepada nasabah tersebut dipungut biaya administrasi.

Menurut Adiwarmarman A. Karim, ada beberapa pendapat ulama yang berkaitan dengan biaya-biaya tambahan dalam pembiayaan murabahah yaitu:

- 1) Mazhab Maliki membolehkan biaya yang langsung terkait dengan transaksi jual beli itu dan biaya-biaya yang tidak terkait dengan transaksi tersebut, namun memberikan nilai tambah pada barang itu.

- 2) Mazhab Syafi'i membolehkan biaya-biaya yang secara umum timbul dalam suatu transaksi jual beli kecuali biaya tenaga kerjanya sendiri karena komponen ini termasuk keuntungannya. Begitu pula biaya-biaya yang tidak menambah nilai barang tidak boleh dimasukan komponen biaya.
- 3) Mazhab Hanafi membolehkan membebankan biaya-biaya yang secara umum timbul dalam suatu transaksi jual beli, namun mereka tidak membolehkan biaya-biaya yang memang semestinya dikerjakan oleh si penjual.
- 4) Mazhab Hambali berpendapat bahwa semua biaya yang langsung dapat dibebankan pada harga jual selama biaya-biaya itu harus dibayar kepada pihak ketiga dan akan menambah nilai barang yang dijual (Karim, 2001, hlm. 86).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap variabel harga dengan sub variabel tingkat harga menunjukkan bahwa nasabah setuju Bank Syariah KC Tanjung memberikan tingkat harga pada biaya administrasi lebih murah dibandingkan dengan lembaga keuangan lain dengan persentase sebesar 60% dan menjawab sangat setuju sebesar 33,3% , disusul dengan nasabah memilih pembiayaan murabahah atas kebutuhan nasabah dengan persentase nasabah yang menjawab setuju sebesar 60% dan yang menjawab sangat setuju sebesar 23,3%, dan yang terakhir nasabah memilih pembiayaan murabahah atas keinginan dengan persentase sebesar 56,7% dan yang menjawab sangat setuju sebesar 26,7%. Dengan

ini, dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah KC Tanjung, telah memberikan harga yang sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.