

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, PROSES PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT DALAM
MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH DAN PEMBIAYAAN
IJARAH DI PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP PENAJAM
DI KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA**

SKRIPSI

OLEH

SITI SOFIATUN HIDAYATI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2022 M/1444 H

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, PROSES PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT DALAM
MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH DAN PEMBIAYAAN
IJARAH DI PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP PENAJAM
DI KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

**Siti Sofiatun Hidayati
180105020444**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

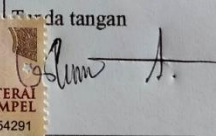
Nama : Siti Sofiatun Hidayati
NIM : 180105020444
Tempat/Tgl. Lahir : Rawa Mulya, 29 November 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 09 September 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



The image shows a handwritten signature in black ink over a yellow rectangular revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '6081EAX975254291'.

Siti Sofiatun Hidayati

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Masyarakat dalam Memilih Pembiayaan Murabahah dan Pembiayaan Ijarah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Penajam di Kabupaten Penajam Paser Utara

Ditulis oleh : Siti Sofiatun Hidayati

N I M : 180105020444

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Rawa Mulya, 29 November 1999

Alamat : Desa Labangka Barat RT 05 kec. Babulu kab. Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan didepan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 05 September 2022

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Pembimbing



Yusuf Asvahri, SE., ME.
NIDN. 1124029101

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Masyarakat dalam Memilih Pembiayaan Murabahah dan Pembiayaan Ijarah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Penajam di Kabupaten Penajam Paser Utara”, ditulis oleh Siti Sofiatun Hidayati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 September 2022

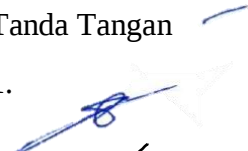
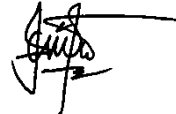
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (87,8)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag.,
NIP 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Sukarni, M. Ag., (Ketua)	1. 
2. Yusuf Asyahrri, S.E., M.E. (Anggota)	2. 
3. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I (Anggota)	3. 
4. Muhammad Noval, S.E.I., M.Si. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Siti Sofiatun Hidayati, 2022. *Pengaruh Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Masyarakat dalam Memilih Pembiayaan Murabahah dan Pembiayaan Ijarah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Penajam di Kabupaten Penajam Paser Utara.* Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing: Yusuf Asyabri, S.E.,M.E.

Kata Kunci: Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan Memilih Pembiayaan *Murabahah* dan Pembiayaan *Ijarah*.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh konsumen ketika memutuskan untuk menggunakan jasa tak lepas dari faktor internal dari lembaga yaitu proses pelayanan sedangkan faktor eksternal pengetahuan produk dan kepercayaan dalam menggunakan pembiayaan pada lembaga keuangan bank syariah pada BSI. Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan produk, proses pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Penajam secara parsial dan simultan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah lapangan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis data penelitian menggunakan regresi linier berganda dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan jumlah sampel dari masing-masing pembiayaan sebanyak 50 responden.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa pengetahuan produk berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*. Proses pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah*. Sedangkan variabel proses pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *ijarah*. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*. Adapun secara simultan bahwa pengetahuan produk, proses pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*.

MOTTO

“Kamu Membenci atau Mencintaiku, Aku Akan Tetap Bersinar”

**“Barang Siapa yang Tidak Mensyukuri yang Sedikit, Maka Ia Tidak Akan
Mampu Mensyukuri yang Banyak”**

(HR. AHMAD)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur ku persembahkan kepada-Mu ya Allah, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang karena Atas rahmat, ridho, kekuatan dan karunia-Mu, saya masih sampai pada titik ini. Shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita sampai pada zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan saat ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada malaikat tanpa sayap dan pahlawan di hidup saya, kedua orang tua saya tercinta, Bapak Muhammad Romli dan Ibu Munjiah. Terima kasih yang tak terhingga atas segala kasih sayang, motivasi, nasehat dan selalu mendo'akan saya tanpa henti sehingga saya bisa melewati perkuliahan dengan lancar. Tanpa dukungan orang tua, saya tidak akan mampu berada pada titik ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, rezeki dan kebahagiaan kepada ayah. Dan semoga Alm Ibu mendapatkan tempat yang mulia di sisi Allah SWT.

Terimakasih juga saya ucapkan untuk Bapak Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi. Dan terimakasih juga saya ucapkan kepada seluruh dosen pengajar saya dari semester 1 sampai selesai perkuliahan yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu.

Terimakasih untuk teman-teman saya yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan tiada henti untuk saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk teman-teman lokal G Perbankan Syariah 2018, terimakasih sudah menjadi bagian dari proses cerita dalam hidup saya. Terimakasih atas dukungan, masukan maupun kritik kalian. Semoga bisa membuatku menjadi pribadi lebih baik lagi. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan dan memudahkan jalan untuk kita meraih kesuksesan.

Aamiin ya Rabbal ,,alamin

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h} a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s} ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d} ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t} a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z} a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas

غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

الْمَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
----------------------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Masyarakat dalam Memilih Pembiayaan Murabahah dan Pembiayaan Ijarah di PT Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Penajam Paser Utara”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI., dan Bapak Yusuf Asyabri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Yusuf Asyabri, SE., ME., selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dari semester satu sampai pada tahap skripsi yang mana banyak memberikan bimbingan hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Muhammad Romli dan Ibu Munjiah yang telah memberikan saya dukungan baik secara mental maupun materi.
7. Kakak-kakak tercinta (Khairummuarifin, Malihatunnisa, Margo Utomo, dan Alfiah Na'im) yang juga ikut serta dalam memberikan dukungan selama kuliah.
8. Letting 2020 UKM-BD PSHT Komisariat UIN Antasari Banjarmasin (Astrina Ika Wahyuni, Siti Syarifah, Hujjatul Hidayah, Aulia Rahman, Muhammad Shoelihin, Ahmad Hamidan, dan Muhammad Idris) yang sudah menemani peneliti dari awal masuk kuliah sampai masuk organisasi tersebut.

9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu selama proses pembuatan skripsi ini.

10. *Last but not least, I wanna tank me for believing in me, I wanna tank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just beingme at all times*

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, September 2022

Penulis,

(Siti Sofiatun Hidayati)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian	11
1. Kegunaan Secara Teoritis.....	11
2. Kegunaan Secara Praktis.....	11
E. Definisi Operasional	13
F. Penelitian Terdahulu.....	14
G. Kerangka Pemikiran	17
H. Hipotesis Penelitian	18
1. Secara Parsial.....	18
2. Secara Simultan	18
I. Sistematika Pembahasan.....	19

BAB II PENGETAHUAN PRODUK, PROSES PELAYANAN, KEPERCAYAAN, AKAD MURABAHAH DAN AKAD IJARAH.....	21
A. Pengetahuan Produk	21
1. Pengertian Pengetahuan Produk	21
2. Kategori Pengetahuan Produk	21
B. Proses Pelayanan	24
C. Kepercayaan.....	25
D. Keputusan Masyarakat.....	28
E. Pembiayaan <i>Murabahah</i>	31
1. Definisi	31
2. Bentuk	31
3. Landasan Syariah.....	32
4. Rukun	33
5. Aplikasi Akad dalam Produk.....	33
F. Pembiayaan <i>Ijarah</i>	34
1. Definisi	34
2. Landasan Syariah.....	35
3. Rukun	36
4. Ijarah Muntahiyah bit Tamlik.....	37
5. Aplikasi Akad dalam Produk.....	37
 BAB III METODE PENELITIAN	 39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Pendekatan Penelitian.....	39
C. Lokasi Penelitian	40
D. Populasi dan Sampel.....	40
1. Populasi	40
2. Sampel.....	41
E. Sumber Data.....	44
1. Data Primer.....	44
2. Data Sekunder.....	44
F. Metode Pengumpulan Data.....	45
1. Dokumentasi.....	45
2. Kuesioner.....	45
G. Variabel Penelitian	48
1. Variabel bebas (variabel independent).....	48
2. Variabel terikat (variabel dependent).....	48
H. Teknik Analisis Data	49
1. Analisis Uji Instrumen	49
2. Uji Asumsi Klasik.....	49

3. Uji Regresi Linier Berganda.....	51
4. Uji Hipotesis	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	55
A. Penyajian Data	55
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI).....	55
2. Analisis Deskriptif	56
3. Deskripsi Variabel Penelitian	58
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian	110
1. Analisis Data	110
2. Hasil Penelitian.....	133
BAB V PENUTUP.....	148
A. Simpulan	148
1. Pengaruh Secara Parsial	148
2. Pengaruh Secara Simultan.....	150
B. Saran	151
DAFTAR PUSTAKA.....	152
A. Buku.....	152
A. Jurnal	154
B. Skripsi	154
C. Internet.....	155
D. Wawancara.....	155

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia	4
Tabel 2.1 Perbedaan <i>Ijarah</i> dan <i>Bai'</i>	35
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	46
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Pembiayaan <i>Murabahah</i>	56
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Pembiayaan <i>Ijarah</i>	57
Tabel 4.3 Usia <i>Murabahah</i>	57
Tabel 4.4 Usia <i>Ijarah</i>	58
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang mengetahui produk pembiayaan <i>murabahah</i>	58
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang mengetahui tentang produk pembiayaan <i>ijarah</i>	59
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang mengetahui tujuan dalam menggunakan produk pembiayaan <i>murabahah</i>	60
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang mengetahui tujuan dalam menggunakan produk pembiayaan <i>ijarah</i>	61
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang mengetahui fitur produk pembiayaan <i>murabahah</i>	62
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang mengetahui fitur produk pembiayaan <i>ijarah</i>	62
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang mengetahui seberapa besar produk pembiayaan <i>murabahah</i> bisa dipercaya	63
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang mengetahui seberapa besar produk pembiayaan <i>ijarah</i> bisa dipercaya	64
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang mengetahui biaya produk pembiayaan <i>murabahah</i>	65
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang mengetahui biaya produk pembiayaan <i>ijarah</i>	66

Tabel 4.15	Tanggapan responden tentang produk <i>murabahah</i> sangat bermanfaat karena bisa membantu ekonomi	67
Tabel 4.16	Tanggapan responden tentang produk <i>ijarah</i> sangat bermanfaat karena bisa membantu ekonomi saya	67
Tabel 4.17	Tanggapan responden tentang menilai produk <i>murabahah</i> memiliki beberapa upaya kepada nasabah supaya merasa puas ketika menggunakannya	68
Tabel 4.18	Tanggapan responden tentang menilai produk <i>ijarah</i> memiliki beberapa upaya kepada nasabah supaya merasa puas ketika menggunakannya	69
Tabel 4.19	Tanggapan responden tentang pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur pada BSI hingga bisa menggunakan produk <i>murabahah</i>	70
Tabel 4.20	Tanggapan responden tentang pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur pada BSI hingga bisa menggunakan produk <i>ijarah</i>	71
Tabel 4.21	Tanggapan responden produk pembiayaan <i>murabahah</i> tentang <i>Teller</i> maupaun <i>Customer Service</i> menyambut dengan ramah	72
Tabel 4.22	Tanggapan responden produk pembiayaan <i>ijarah</i> tentang <i>Teller</i> maupaun <i>Customer Service</i> menyambut dengan ramah	73
Tabel 4.23	Tanggapan responden produk pembiayaan <i>murabahah</i> tentang <i>Teller</i> maupaun <i>Customer Service</i> melayani dengan ramah selama proses pelayanan	73
Tabel 4.24	Tanggapan responden produk pembiayaan <i>ijarah</i> tentang <i>Teller</i> maupaun <i>Customer Service</i> melayani dengan ramah selama proses pelayanan	74
Tabel 4.25	Tanggapan responden tentang <i>Teller</i> maupaun <i>Customer Service</i> dapat memberikan solusi ketika saya bermasalah menggunakan produk pembiayaan <i>murabahah</i>	75
Tabel 4.26	Tanggapan responden tentang <i>Teller</i> maupaun <i>Customer Service</i> dapat memberikan solusi ketika saya bermasalah menggunakan produk pembiayaan <i>ijarah</i>	76
Tabel 4.27	Tanggapan responden produk pembiayaan <i>murabahah</i> tentang diberi cara yang lebih efektif dengan menggunakan berbagai sistem informasi dan teknologi yang canggih.....	77

Tabel 4.28	Tanggapan responden produk pembiayaan <i>ijarah</i> tentang diberi cara yang lebih efektif dengan menggunakan berbagai sistem informasi dan teknologi yang canggih	78
Tabel 4.29	Tanggapan responden produk pembiayaan <i>murabahah</i> tentang ketika dilayani, karyawan memberikan sarana dan prasarana yang baik.....	79
Tabel 4.30	Tanggapan responden produk pembiayaan <i>ijarah</i> tentang ketika dilayani, karyawan memberikan sarana dan prasarana yang baik.....	80
Tabel 4.31	Tanggapan responden pembiayaan <i>murabahah</i> tentang dilayani oleh karyawan dengan cepat dan tepat sesuai SOP.....	81
Tabel 4.32	Tanggapan responden produk pembiayaan <i>ijarah</i> tentang dilayani oleh karyawan dengan cepat dan tepat sesuai SOP.....	82
Tabel 4.33	Tanggapan responden tentang keuntungan pada produk pembiayaan <i>murabahah</i> dapat di percaya kehalalannya karena pengaplikasiannya sesuai dengan standar MUI dan menggunakan akad.....	82
Tabel 4.34	Tanggapan responden tentang keuntungan pada produk pembiayaan <i>ijarah</i> dapat di percaya kehalalannya karena pengaplikasiannya sesuai dengan standar MUI dan menggunakan akad	83
Tabel 4.35	Tanggapan responden tentang kehalalan produk pembiayaan <i>murabahah</i> secara lisan sering didengar pada ceramah agama.....	84
Tabel 4.36	Tanggapan responden tentang kehalalan produk pembiayaan <i>ijarah</i> secara lisan sering didengar pada ceramah agama	85
Tabel 4.37	Tanggapan responden tentang pelayanan dan produk pembiayaan <i>murabahah</i> yang ditawarkan BSI dapat di percaya karena menggunakan akad	86
Tabel 4.38	Tanggapan responden tentang pelayanan dan produk pembiayaan <i>ijarah</i> yang ditawarkan BSI dapat di percaya karena menggunakan akad.....	87
Tabel 4.39	Tanggapan responden <i>murabahah</i> tentang keuntungan yang diperoleh BSI sama dengan jual beli pada umumnya	88
Tabel 4.40	Tanggapan responden <i>ijarah</i> tentang keuntungan yang diperoleh BSI sama dengan sewa-menyewa pada umumnya	89
Tabel 4.41	Tanggapan responden tentang produk pembiayaan <i>murabahah</i> BSI sangat membantu sehingga dapat dipercaya dalam memilih produk tersebut.....	90

Tabel 4.42	Tanggapan responden tentang produk pembiayaan <i>ijarah</i> BSI sangat membantu sehingga dapat dipercaya dalam memilih produk tersebut	91
Tabel 4.43	Tanggapan responden tentang membutuhkan produk pembiayaan <i>murabahah</i> di BSI KCP Penajam.....	92
Tabel 4.44	Tanggapan responden tentang membutuhkan produk pembiayaan <i>ijarah</i> di BSI KCP Penajam	93
Tabel 4.45	Tanggapan responden tentang mendapatkan informasi tentang produk pembiayaan <i>murabahah</i> sehingga tertarik untuk memilih produk tersebut.....	93
Tabel 4.46	Tanggapan responden tentang mendapatkan informasi tentang produk pembiayaan <i>ijarah</i> sehingga tertarik untuk memilih produk tersebut	94
Tabel 4.47	Tanggapan responden tentang informasi produk pembiayaan <i>murabahah</i> mudah didapatkan dimana saja.....	95
Tabel 4.48	Tanggapan responden tentang informasi produk pembiayaan <i>ijarah</i> mudah didapatkan dimana saja.....	96
Tabel 4.49	Tanggapan responden tentang melihat atribut produk pembiayaan <i>murabahah</i> ini memiliki kemampuan menghantarkan manfaat yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan pada bisnis	97
Tabel 4.50	Tanggapan responden tentang melihat atribut produk pembiayaan <i>ijarah</i> ini memiliki kemampuan menghantarkan manfaat yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan pada bisnis	98
Tabel 4.51	Tanggapan responden tentang banyak mendengar orang-orang di sekitar saya menilai buruk produk pembiayaan <i>murabahah</i>	99
Tabel 4.52	Tanggapan responden tentang banyak mendengar orang-orang di sekitar saya menilai buruk produk pembiayaan <i>ijarah</i>	100
Tabel 4.53	Tanggapan responden tentang banyak mendengar orang-orang di sekitar saya menilai baik produk pembiayaan <i>murabahah</i>	101
Tabel 4.54	Tanggapan responden tentang banyak mendengar orang-orang di sekitar saya menilai baik produk pembiayaan <i>ijarah</i>	101
Tabel 4.55	Apapun penilaian orang-orang disekitar, tetap memilih produk pembiayaan <i>murabahah</i>	102
Tabel 4.56	Apapun penilaian orang-orang disekitar, tetap memilih produk pembiayaan <i>ijarah</i>	103

Tabel 4.57	Tanggapan responden tentang mengalami masalah pada fitur tertentu dalam memilih pembiayaan <i>murabahah</i> sehingga menimbulkan kekhawatiran dan keraguan.....	104
Tabel 4.58	Tanggapan responden tentang mengalami masalah pada fitur tertentu dalam memilih pembiayaan <i>ijarah</i> sehingga menimbulkan kekhawatiran dan keraguan.....	105
Tabel 4.59	Tanggapan responden tentang mendengar hal-hal yang tidak diinginkan pada produk lain yang serupa atau sama dengan produk pembiayaan <i>murabahah</i>	106
Tabel 4.60	Tanggapan responden tentang mendengar hal-hal yang tidak diinginkan pada produk lain yang serupa atau sama dengan produk pembiayaan <i>ijarah</i>	107
Tabel 4.61	Tanggapan responden tentang tetap waspada terhadap produk <i>murabahah</i> walaupun ada informasi yang mendukung tentang kualitas produk tersebut	108
Tabel 4.62	Tanggapan responden tentang tetap waspada terhadap produk <i>ijarah</i> walaupun ada informasi yang mendukung tentang kualitas produk tersebut	109
Tabel 4.63	Uji Validitas Pembiayaan <i>Murabahah</i>	110
Tabel 4.64	Uji Validitas Pembiayaan <i>Ijarah</i>	112
Tabel 4.65	Uji Reliabilitas Pembiayaan <i>Murabahah</i>	114
Tabel 4.66	Uji Reliabilitas Pembiayaan <i>Ijarah</i>	115
Tabel 4.67	Normalitas Pembiayaan <i>Murabahah</i>	116
Tabel 4.68	Uji Normalitas Pembiayaan <i>Ijarah</i>	117
Tabel 4.69	Uji Multikolinieritas Pembiayaan <i>Murabahah</i>	118
Tabel 4.70	Uji Multikolinieritas Pembiayaan <i>Ijarah</i>	120
Tabel 4.71	Uji Heteroskedasitas Pembiayaan <i>Murabahah</i>	121
Tabel 4.72	Uji Heteroskedasitas Pembiayaan <i>Ijarah</i>	122
Tabel 4.73	Analisis Regresi Linier Berganda Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> .	124
Tabel 4.74	Analisis Regresi Linier Berganda Produk Pembiayaan <i>Ijarah</i>	125

Tabel 4.75 Uji-T Pembiayaan <i>Murabahah</i>	127
Tabel 4.76 Uji-T Pembiayaan <i>Ijarah</i>	128
Tabel 4.77 Uji F Pembiayaan <i>Murabahah</i>	130
Tabel 4.78 Uji F Pembiayaan <i>ijarah</i>	131
Tabel 4.79 Koefisien Determinasi Pembiayaan <i>Murabahah</i>	132
Tabel 4.80 Koefisien Determinasi Pembiayaan <i>Ijarah</i>	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4.2 P Plot Pembiayaan <i>Murabahah</i>	117
Gambar 4.3 P Plot Pembiayaan <i>Ijarah</i>	118
Gambar 4.4 Scatterplot Pembiayaan <i>Murabahah</i>	122
Gambar 4.5 Scatterplot Pembiayaan <i>Ijarah</i>	123