

**PENGARUH LAYANAN *CASH PICK UP AND DELIVERY* TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN MUSYARAKAH
PADA BMT BERINGHARJO NGANJUK**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

MUHAMMAD ZIDANE MASSHEVA PUTRA WIJAKSANA

931416018

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2024

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH LAYANAN *CASH PICK UP AND DELIVERY* TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN MUSYARAKAH
PADA BMT BERINGHARJO NGANJUK**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh:

MUHAMMAD ZIDANE MASSHEVA PUTRA WIJAKSANA
931416018

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH LAYANAN *CASH PICK UP AND DELIVERY* TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN MUSYARAKAH
PADA BMT BERINGHARJO NGANJUK**

Oleh:

**MUHAMMAD ZIDANE MASSHEVA PUTRA WIJAKSANA
931416018**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**Ning Purnama Sariati, M.EI
NIP. 19871228 202012 2 011**

Pembimbing II



**Ghulam Falach, Lc, M.Ag
NIP. 19890504 202012 1 014**

NOTA DINAS

Kediri, 29 Juni 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Muhammad Zidane Massheva Putra Wijaksana
NIM : 931416018
Judul : Pengaruh Layanan *Cash Pick Up and Delivery* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Musyarakah Pada BMT Beringharjo Nganjuk

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,



Ning Purnama Sariati, M.El
NIP. 19871228 202012 2 011

Pembimbing II,



Ghulam Falach, Lc, M.Ag
NIP. 19890504 202012 1 014

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 29 Juni 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Muhammad Zidane Massheva Putra Wijaksana
NIM : 931416018
Judul : Pengaruh Layanan *Cash Pick Up and Delivery* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Musyarakah Pada BMT Beringharjo Nganjuk

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 26 Juni 2024, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,



Ning Purnama Sariati, M.EI
NIP. 19871228 202012 2 011

Pembimbing II,



Ghulam Falach, Lc, M.Ag
NIP. 19890504 202012 1 014

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH LAYANAN CASH PICK UP AND DELIVERY TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN MUSYARAKAH
PADA BMT BERINGHARJO NGANJUK**

Muhammad Zidane Massheva Putra Wijaksana

NIM. 931416018


Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri Pada Tanggal 26 Juni 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Mahfudhotin, M.Si


NIP 19931003 201903 2 010


(.....)

2. Penguji I

Ning Purnama Sariati, M.EI

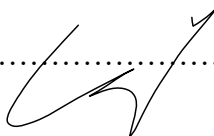
NIP. 19871228 202012 2 011


(.....)

3. Penguji II

Ghulam Falach, Lc, M.Ag

NIP. 19890504 202012 1 014


(.....)

Kediri, 29 Juni 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI

NIP 19750101 199803 1 002

MOTTO

“Ilmu bukanlah dengan banyaknya riwayat. Ilmu tidak lain adalah sebuah cahaya yang Allah tempatkan di dalam hati”

-Imam Malik

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan teriring doa atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya kepada kita, sehingga selesailah skripsi ini. Sebagai tanda bukti, hormat dan sayang, ku persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku tercinta, Bapak Meidianto Budi dan Ibu Eli Ernawati, yang luar biasa hebat dalam membesarkan, membimbing, dan selalu mendoakan disetiap waktu hingga saya bisa sampai pada tahap ini. Kemudian teruntuk adik saya Muhammad Tsaqif yang selalu menyemangati dan memberikan dukungan pada saya.
2. Kepada Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Ning Purnama Sariati, M.EI dan Bapak Ghulam Falach, Lc, M.Ag yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan juga arahan kepada saya serta membagikan ilmu, pengetahuan dan pengalamannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Teruntuk teman-temanku Annisa Ayunda Solikhah, Nurul Aini, Munawaroh, Nur Kholis, M. Naufal Qoys, Sekar Novita Sari, Nadia Riski Saputri dan M. Zaenal Arifin yang selalu bersedia memberi dukungan, semangat dan bantuan.
4. Teman seperjuangan dan seluruh angkatan 2018, serta teman-teman seperjuangan kuantitatif yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
5. Teruntuk almamater IAIN Kediri yang saya banggakan

Tiada kata yang dapat terucap selain ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya atas segala bantuan serta doa yang dipanjatkan.

ABSTRAK

Muhammad Zidane Massheva Putra Wijaksana, Dosen Pembimbing Ibu Ning Purnama Sariati, M.EI dan Bapak Ghulam Falach, Lc, M.Ag : Pengaruh Layanan *Cash Pick Up And Delivery* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Musyarakah Pada BMT Beringharjo Nganjuk. Perbankan Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2024.

Kata Kunci : Layanan, Keputusan Nasabah.

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sebenarnya dalam konsepsi Islam merupakan lembaga keuangan syariah alternatif yang berdimensi sosial dan produktif dalam skala nasional bahkan global. BMT menjalankan fungsi lembaga keuangan, yaitu melaksanakan kegiatan menghimpun dana masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan memberikan pelayanan lainnya. BMT Beringharjo selalu menerapkan pelayanan yang baik guna memberikan kesan yang baik bagi nasabahnya sehingga dapat membuat nasabah tersebut merekomendasikan BMT beringharjo kepada teman maupun keluarga nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 227 responden dengan kriteria nasabah pengguna produk pembiayaan musyarakah pada BMT Beringharjo Nganjuk. Hasil penelitian variabel layanan *cash pick up and delivery* (X) sebanyak 72,2% responden menyatakan layanan *cash pick up and delivery* pada BMT Beringharjo Nganjuk mendapat kategori baik. kemudian pada variabel keputusan nasabah (Y) responden sebanyak 51,1% menyatakan bahwa keputusan nasabah pada BMT Beringharjo Nganjuk mendapat kategori baik. hasil dari uji korelasi sebesar 0,737 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel (X) dan variabel (Y). Selanjutnya pada uji t memperoleh nilai t hitung sebesar 3,275 maka dapat disimpulkan $t \text{ hitung} = 3,275 > t \text{ tabel} = 1,651$ jadi, H_a diterima dan H_0 ditolak. Kemudian berdasarkan hasil uji linier sederhana memperoleh persamaan $Y = 39,267 + 0,225X$ yang artinya menunjukkan bahwa penambahan 1% nilai kausalitas layanan *cash pick up and delivery* naik satu satuan maka nilai keputusan nasabah akan naik sebesar 0,225. Hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,544 atau 54,4% yang berarti terdapat pengaruh layanan *cash pick up and delivery* terhadap keputusan nasabah. Sedangkan sisanya 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu''alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, Tuhan seluruh alam yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan hanya kepada-Nya pula kita memohon pertolongan atas segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayahnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan *Cash Pick Up And Delivery* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Musyarakah Pada BMT Beringharjo Nganjuk” dengan lancar. Shalawat serta salam tak lupa juga peneliti haturkan kepada suri tauladan kita yaitu Nabi besar Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat, *tabi''in* dan seluruh pengikut beliau sampai *illa yaumil qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI., selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri

4. Ibu Ning Purnama Sariati, M.EI selaku pembimbing I dan Bapak Ghulam Falach, Lc, M.Ag selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kepada BMT Beringharjo Nganjuk terimakasih telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian ini terutama kepada Bapak M. Miftahul Huda selaku bagian marketing di BMT Beringharjo Nganjuk yang telah mendampingi dan membantu terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak, ibu dan kakak saya yang selalu mencurahkan kasih sayang, memberikan doa dan juga motivasi kepada peneliti.
7. Seluruh tema-teman IAIN Kediri seperjuangan dan seimbang. Terimakasih telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, akan tetapi penelitimengharapkan dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak serta digunakan sebagaimana mestinya. Semoga Allah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Wassalamu"alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kediri, 29 Juni 2024

Muhammad Zidane Massheva Putra Wijaksana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Telaah Pustaka.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Layanan Jasa	16
B. <i>Cash Pick Up and Delivery</i>	17

C. Keputusan Nasabah	18
D. Pengaruh Layanan <i>Cash Pick Up and Delivery</i> Terhadap Keputusan Nasabah.....	21
E. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	23
B. Lokasi Penelitian.....	23
C. Devinisi Operasional Variabel	23
D. Populasi dan Sampel	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Instrumen Penelitian	27
G. Teknik Analisis Data.....	28
H. Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
B. Deskripsi Responden	35
C. Deskripsi Data	36
D. Analisis Data.....	40
E. Uji Korelasi Pearson.....	47
F. Uji Hipotesis	48
BAB V PEMBAHASAN	
A. Layanan <i>Cash Pick Up and Delivery</i> Pada BMT Beringharjo Nganjuk.	50

B. Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Musyarakah Pada BMT Beringharjo Nganjuk.....	56
C. Pengaruh Layanan Cash Pick Up and Delivery Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Musyarakah Pada BMT Beringharjo Nganjuk.....	61

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA67

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar BMT yang ada di Kabupaten Nganjuk	2
Tabel 1.2 Perbandingan BMT Beringharjo, BMT NU Sejahtera dan BMT Bina Ummat Sejahtera.....	4
Tabel 1.3 Data Jumlah Peningkatan Anggota BMT Beringharjo dari Tahun 2018 Sampai dengan Per September 2023.....	6
Tabel 1.4 Data Jumlah Nasabah per Produk Pada BMT Beringharjo Nganjuk per September 2023.....	6
Tabel 1.5 Keputusan Nasabah Berdasarkan Marketing Mix 7P	7
Tabel 1.6 Perbandingan Nasabah Pembiayaan Musyarakah Pengguna Layanan Cash Pick Up and Delivery dan Datang ke Kantor per Bulan	8
Tabel 3.1 Layanan Cash Pick Up and Delivery (X).....	24
Tabel 3.2 Indikator Keputusan Nasabah (Y).....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Uji Validitas X (Layanan Cash Pick Up And Delivery).....	37
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Y (Keputusan Nasabah).....	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Sebelum Uji Coba.....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Setelah Uji Coba.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Sebelum Uji Coba.....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Setelah Uji Coba.....	39

Tabel 4.9 Deskripsi variabel Pelayanan Cash Pick Up and Delivery dan Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Musyarakah di BMT Beringharjo Nganjuk.....	40
Tabel 4.10 Kategorisasi Variabel X (Layanan Cash Pick Up and Delivery).....	41
Tabel 4.11 Kategorisasi Variabel Y (Keputusan Nasabah)	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	46
Tabel 4.15 Interpretasi Nilai r Product Moment.....	47
Tabel 4.16 Hasil Uji Korelasi.....	47
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	48
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi	49
Tabel 5.1 Kategorisasi Tangible (Wujud Fisik).....	51
Tabel 5.2 Kategorisasi Reliability (Kehandalan).....	52
Tabel 5.3 Kategorisasi Responsiveness (Ketanggapan).....	53
Tabel 5.4 Kategorisasi Assurance (Jaminan).....	54
Tabel 5.5 Kategorisasi Emphaty (Empati).....	55
Tabel 5.6 Kategorisasi Pengenalan Masalah.....	57
Tabel 5.7 Kategorisasi Pencarian Informasi	58
Tabel 5.8 Kategorisasi Evaluasi Alternatif	58
Tabel 5.9 Kategorisasi Keputusan Membeli	59
Tabel 5.10 Kategorisasi Perilaku Pasca Membeli.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gambar 4.1 Hasil Uji P-Plot	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Hasil Uji Penelitian.....	75
Lampiran 3 Dokumentasi.....	79
Lampiran 4 Biodata Penulis.....	84