

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BMT BABUSSALAM MOJOAGUNG
JOMBANG**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

SYUHROH FAHRUN NISA'

20402069

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2024**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PEMBIAYAAN *MURABAHAH* DI BMT BABUSSALAM MOJOAGUNG
JOMBANG**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

SYUHROH FAHRUN NISA'

20402069

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PEMBIAYAAN *MURABAHAH* DI BMT BABUSSALAM MOJOAGUNG
JOMBANG**

SYUHROH FAHRUN NISA'

20402069

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I
NIP. 19840815 201801 2 001

Dosen Pembimbing II



Erni Zulfa Arini, S.T., M.M
NIP. 19930102 202012 2 023

NOTA DINAS

Kediri, 28 September 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Syuhroh Fahrur Nisa'

NIM : 20402069

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan
Murabahah di BMT Babussalam Mojoagung Jombang

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersamaan dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan segera diuji dalam sidang *munaqasah*. Dengan demikian, agar maklum dan atas ketersediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I

NIP. 19840815 201801 2 001

Dosen Pembimbing II



Erpi Zulfa Arini, S.T., M.M

NIP. 19930102 202012 2 023

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 28 September 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Syuhroh Fahrul Nisa'

NIM : 20402069

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan

Murabahah di BMT Babussalam Mojoagung Jombang

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan segera diuji dalam sidang *munaqasah*. Dengan demikian, agar maklum dan atas ketersediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I

NIP. 19840815 201801 2 001

Dosen Pembimbing II



Erni Zulfa Arini, S.T., M.M

NIP. 19930102 202012 2 023

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN *MURABAHAH* DI BMT BABUSSALAM MOJOAGUNG JOMBANG

SYUHROH FAHRUN NISA'

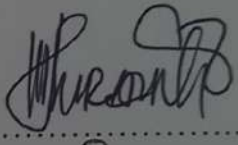
NIM. 20402069

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 15 Oktober 2024

Tim Penguji

1. Penguji utama

Dr. Hj. Zuraidah, M.Si
NIP. 19720412 200604 2 001

()

2. Penguji I

Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I
NIP. 19840815 201801 2 001

()

3. Penguji II

Erni Zulfa Arini, S.T., M.M
NIP. 19930102 202012 2 023

()

Kediri, 10 November 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I.
NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

وَأَحَلَّ اللَّهُ لِلْبَيْعِ وَحَرَّمَ الرِّبَا

*Artinya : “Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”
(Al Baqarah: 275)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, serta dukungan dan doa dari orang-orang tercinta sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia penulis ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta penulis yaitu Bapak Jidin dan ibu Siti Shofiyah yang memberikan dukungan dan paling utama selalu memberikan doanya dengan penuh ketulusan dan kesabaran yang tak mengenal lelah demi kebaikan yang terbaik untuk penulis. Teruntuk adek Lili Asqiya serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan do'a dan motivasi hingga saya dapat berada pada titik ini.
2. Teruntuk sahabat Dewi Mutiara Khasirma, Lutviana, Nia Nur dan teman Pondok Pesantren Quranan Arobiyya dan teman Bani Gumush serta kepada teman-temanku semua terimakasih atas segala motivasi, dukungan, waktu, dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan.
3. Teruntuk diri saya Syuhroh Fahrur Nisa, bangga pada diriku yang telah berjuang, yang tidak menyerah di tengah jalan, dan yang akhirnya sampai pada titik ini. Skripsi ini adalah hadiah kecil bagi diriku sendiri, sebagai pengingat bahwa aku mampu melewati segala tantangan yang datang. Terima kasih, atas semua usaha dan pengorbanan yang telah diberikan. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari kesuksesan-kesuksesan lain yang akan diraih di masa depan.

ABSTRAK

SYUHROH FAHRUN NISA', 2024. Dosen Pembimbing Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I dan Erni Zulfa Arini, S.T., M.M: "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* di BMT Babussalam Mojoagung Jombang". Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah, Pembiayaan Murabahah

Kualitas produk merupakan suatu nilai atau ukuran produk yang memiliki suatu kemampuan untuk dimanfaatkan fungsinya dan mampu mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang tinggi atau baik dapat memberikan sesuatu yang dapat memuaskan konsumen. Kualitas produk adalah hal penting yang harus diterapkan oleh setiap perusahaan jika ingin bersaing dengan perusahaan lainnya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk dan mengetahui kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Babussalam Mojoagung, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Babussalam Mojoagung.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Populasi penelitian ini yaitu seluruh nasabah pembiayaan *murobahah* yang sudah memakai produk BMT Babussalam Mojoagung yang puas pada produk pembiayaan *murabahah* dan sudah mengambil lebih dari satu kali dengan jangka waktu 12-18 bulan, yaitu dengan sampel 213 Responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X) dan kepuasan nasabah (Y) masing-masing termasuk dalam kategori sangat baik. Selanjutnya, hubungan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BM Babussalam Mojoagung adalah sangat rendah, hasil ini berdasarkan korelasi pearson product moment diperoleh hasil sebesar 0,146 terletak pada nilai 0,00– 0,199. Berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dibuktikan dengan $F_{hitung} (4,624) > F_{tabel} (3,89)$ dan nilai signifikan sebesar $0,033 < 0,05$. Analisis uji t menunjukkan bahwa bahwa $t_{hitung} (2,150) \geq t_{tabel} (1,625)$ dan nilai signifikan sebesar $0,033 < 0,05$ menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap variabel kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Babussalam Mojoagung. Analisis uji determinasi (R^2) pada nilai R Square sebesar 0,021 artinya besarnya pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah sebesar 2,1% sedangkan sisanya 97,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, yaitu faktor kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, yang maha pengasih dan maha penyayang yang telah melimpahkan taufik, rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* BMT Babussalam Mojoagung Jombang”**. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, nabi yang senantiasa membawa kita ke jalan yang diridhoi oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa selama proses pengerjaan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan belum sempurna. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan penulis. Oleh karenanya, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, baik dukungan langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I dan Erni Zulfa Arini, S.T., M.M selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan serta bimbingan hingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
6. Kedua orang tua saya, terima kasih atas semua doa dan dukungannya demi tercapainya kesuksesan. Serta banyak terimakasih atas segala pengorbanan selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman-teman penulis serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda segala jasa dan budinya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk para pembaca dan penelitian selanjutnya. Penulis mohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis juga sangat mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini.

Kediri, 28 September 2024

Penulis

Syuhroh Fahrul Nisa'
20402069

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Terdahulu	10
F. Hipotesis Penelitian	14
BAB II : LANDASAN TEORI	15
A. Kualitas Produk	15
1. Pengertian Kualitas Produk	15
2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	17
3. Indikator Kualitas Produk	18
B. Kepuasan Nasabah	21
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	21
2. Indikator Kepuasan Nasabah	22
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	24
4. Manfaat Kepuasan Nasabah	26

C. Pembiayaan <i>Murabahah</i>	27
1. Pengertian <i>Murabahah</i>	27
2. Hukum Pembiayaan <i>Murabahah</i>	28
D. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	31
BAB III : METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	33
C. Lokasi Penelitian	35
D. Definisi Operasional	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Instrumen Penelitian	37
G. Teknik Analisis Data	38
BAB IV : HASIL PENELITIAN	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Deskripsi Data	52
C. Analisis Data	54
BAB V : PEMBAHASAN	66
A. Kualitas Produk BMT Babussalam Mojoagung	66
B. Kepuasan Nasabah BMT Babussalam Mojoagung	72
C. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah BMT Babussalam Mojoagung	75
BAB VI : PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Gambaran Umum Bmt Babussalam Dan Bmt Nu Cab. Mojoagung	4
Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Pembiayaan Di Bmt Babussalam Mojoagung Tahun 2023.....	6
Tabel 1. 3 Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bmt Babussalam ... Error!	
Bookmark not defined.	
Tabel 1. 4 Data Intensitas Transaksi Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Bmt Babussalam Mojoagung	7
Tabel 1. 5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bmt Mojoagung	10
Tabel 3. 1 Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%,5%, dan 10%	36
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian Variabel X	37
Tabel 3. 3 Indikator penelitian Variabel Y.....	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk (X)	53
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah (Y)	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X).....	55
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	56
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Statistik	
Tabel 4. 6 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk (X)	57
Tabel 4. 7 Kategorisasi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	58

Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment.....	62
Tabel 4. 11 Pedoman Dalam Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	62
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Signifikansi (Uji T).....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Performance</i> (Kinerja).....	68
Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Reability</i> (Keandalan)	69
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Serviceablity</i> (Kemampuan Pelayanan)	70
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Asthetics</i> (Estetika)	71
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Perceived Quality</i>	72
Tabel 5. 6 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Durability</i> (Daya Tahan).....	73
Tabel 5. 7 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Features</i> (Keistimewaan Atau Ciri-Ciri)	73
Tabel 5. 8 Distribusi Frekuensi Indikator Kesesuaian Harapan.....	75
Tabel 5. 9 Distribusi Frekuensi Indikator Merekomendasikan Kepada Orang Lain	76
Tabel 5. 10 Distribusi Frekuensi Indikator Menggunakan Kembali Jasa Tersebut	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Stuktur Organisasi Ksu Bmt Babussalam	49
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuinsioner Penelitian

Lampiran 2: Tabulasi Data Responden

Lampiran 3: Dokumentasi

Lampiran 4: Surat Penelitian

Lampiran 5: Daftar Riwayat Hidup