

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN
(Studi Pada Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

SEVI LATIFATUL CHONIFAH

9.313.312.15

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

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN
(STUDI PADA BANK WAKAF MIKRO BERKAH RIZQI LIRBOYO)**

SEVI LATIFATUL CHONIFAH

NIM. 9.313.312.15

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M. Si
NIP. 19720412200604 2001

Pembimbing II



Sri Anugrah Natalina, SE. MM
NIP. 197712252009012006

NOTA DINAS

Kediri, 22 Mei 2020

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

Kepada
Yth. **Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**
Di-
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan bapak ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : SEVI LATIFATUL CHONIFAH
NIM : 9.313.312.15
Judul : PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN
(STUDI PADA BANK WAKAF MIKRO BERKAH RIZKI
LIRBOYO)

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

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

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah. M. Si
NIP. 19720412200604 2001

Pembimbing II



Sri Anugrah Natalina, SE. MM
NIP. 197712252009012006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Mei 2020

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

Kepada
Yth. **Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**
Di-
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan bapak ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : SEVI LATIFATUL CHONIFAH
NIM : 9.313.312.15
Judul : PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN
(STUDI PADA BANK WAKAF MIKRO BERKAH RIZKI
LIRBOYO)

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

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

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah. M. Si
NIP. 19720412200604 2001

Pembimbing II



Sri Anugrah Natalina, SE. MM
NIP. 197712252009012006

HALAMAN PENGESAHAN

**Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan
Pembiayaan (Studi Pada Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo)**

SEVI LATIFATUL CHONIFAH

9.313.312.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri (IAIN) Kediri Pada tanggal:

8 Mei 2020

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Rofik Efendi, S.Kom, MM

NIP. 19690617 199803 1 002

()

2. Penguji I

Dr. Hj. Zuraidah. M. Si

NIP. 19720412 200604 2 001

()

3. Penguji II

Sri Anugrah Natalina, SE. MM

NIP. 19771225 200901 2 006

()

Kediri,

2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (QS. Al-Maidah: 2)

PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyanyang. Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dimana aku bisa menghadapi segala ujiannya sampai detik ini. Untuk kedua orang tua ku, Ayahku Moh. Wakid & Ibuku Siti Karomah yang sangat ku sayangi, yang sabar dan ikhlas untuk membimbingku hingga saat ini. Yang telah tulus memberikan segala kehidupannya demi untuk aku menempuh pendidikan di bangku kuliah, selalu mendukung dan memberi motivasi kepada ku untuk selalu semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk pembimbing skripsi yang aku sayangi Dr. Hj. Zuraidah. M. Si selaku pembimbing 1 dan Sri Anugrah Natalina, SE. MM selaku pembimbing 2 yang selalu sabar dalam membimbing saya. Untuk sahabat ku tersayang Afifah, Ikvina, Farika dan Binti Nazilatur Rohmah yang selalu ada untuk ku dan selalu menyemangati di setiap langkah ku untuk menempuh ujian ini. Untuk teman ku seperjuangan bimbingan skripsi tercinta Nila Ayu, Alfi, Lusi, Rita, Isnaini, Salma, Kristia, Febri yang sudah sama-sama menjalani ujian skripsi. Untuk Aris Efendi yang sudah menyemangati untuk menjalankan kehidupan ini dan memberi motivasi-motivasi. Untuk teman-teman Ekonomi Syariah Kelas H serta Keluarga Al-Amanah yang aku cintai dan sayangi dan untuk semua yang telah memberikan perhatian dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini. Saya mengucapkan banyak terimakasih...

ABSTRAK

SEVI LATIFATUL CHONIFAH. Dosen Pembimbing Dr. Hj. Zuraidah. M. Si dan Sri Anugrah Natalina, SE. MM : Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan (Studi Pada Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo)

Kata kunci : Harga, Pelayanan, Keputusan Pembiayaan.

Lembaga keuangan mikro yang berbasis syariah merupakan salah satu program OJK dan pemerintah yang sedang dikembangkan dan mulai berkembang pesat saat ini, salah satu lembaga tersebut adalah Bank Wakaf Mikro. Bank Wakaf Mikro merupakan sebuah lembaga yang bertujuan untuk menyediakan akses permodalan atau pembiayaan bagi masyarakat kecil yang belum memiliki akses pada lembaga keuangan formal. Dibentuknya Bank Wakaf Mikro ini diharapkan dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat, serta mampu mengurangi ketimpangan dan kemiskinan. Harga suatu barang atau jasa merupakan salah satu faktor penentu bagi konsumen dalam menentukan produk atau jasa yang akan digunakannya. Apalagi jasa yang digunakan adalah dalam hal pembiayaan, maka harga pasti akan menjadi pertimbangan seorang konsumen untuk menentukan apakah dia akan mengambil pembiayaan tersebut ataupun tidak karena pasti akan disesuaikan dengan kemampuan bayar mereka. Maka harga disini juga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan bagi seorang konsumen. Selain harga seorang konsumen akan tetap menggunakan suatu produk atau jasa jika mereka juga memperoleh suatu kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pemasar. Karena suatu pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas dalam diri seorang konsumen, dan dapat dipastikan mereka akan melakukan penggunaan ulang terhadap produk atau jasa dari pemasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan pelayanan terhadap keputusan pembiayaan pada Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Data dalam penelitian ini yaitu data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada para responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo sebanyak 600 nasabah. Sampel berdasarkan metode *random sampling* yaitu sampel yang diambil secara acak. Metode analisis yang digunakan meliputi: uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji korelasi pearson, uji korelasi berganda, uji autokorelasi, uji regresi linier berganda, uji f, uji t dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan nilai korelasi antara harga dan pelayanan dengan keputusan pembiayaan pada Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo sebesar 0,770 yang mempunyai makna hubungan antara harga dan pelayanan terhadap keputusan pembiayaan termasuk dalam kriteria sangat kuat. Analisis regresi berganda menunjukkan hasil $Y = 5,854 + 0,833 X_1 + 0,148 X_2$. Nilai R Square adalah 0,593, R Square dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 59,3% keputusan pembiayaan dipengaruhi oleh harga dan pelayanan. Dan 40,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini, diantaranya: produk, tempat/lokasi, promosi, SDM, dan proses.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman, amiin.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materi hingga skripsi ini selesai, khususnya kepada yang saya hormati :

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, M.EI selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur Lc, M.EI, selaku kepala Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Dr. Hj. Zuraidah. M. Si dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE. MM, selaku dosen pembimbing yang telah dengan ridho dan ikhlas memberikan waktu, tenaga dan bimbingan serta dukungan kepada penulis, mulai dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Terkhusus kedua orang tuaku yakni, Ayahanda Moh. Wakid dan Ibunda Siti Karomah yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil sampai terselesaikannya skripsi ini.

6. Adikku tersayang Mohammad Rifky Arifudin, Calon kekasih halalku Aris Efendi, serta segenap keluarga dan para kerabat yang senantiasa mendoakan, menyayangi, mencintai, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi tepat waktu.
7. Sahabat-sahabat peneliti, Sahabat Bolang-Baling (Ikvina Maulana, Afifah, dan Farikatul) yang selalu setia mensupport, Keluarga Al-Amanah yang teramat aku cintai (Afifah, Anifah, Danis, Rini, Yuni, Nila, Dewi, Putri, Fuadi, Anas, Aris Mario, Aris Zain, Rozi, Dahlan), Binti Nazilatur Rohmah serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas motivasi, dukungan dan semangatnya.
8. Pimpinan dan Pengurus Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo yang telah senang hati membantu peneliti untuk menyediakan waktunya dan diperkenankan peneliti untuk melakukan penelitian di lembaga tersebut.

Atas segala bantuan, pengalaman, kebahagiaan, dan semangat yang diberikan, penulis ucapkan Jazakumullah Khairan Katsiran semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut dapat menjadi amal shaleh dan diterima oleh Allah SWT, serta mendapatkan balasan yang lebih baik di dunia dan di akhirat kelak, Amin. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya, Amin.

Kediri, 30 April 2020

Penulis

SEVI LATIFATUL CHONIFAH

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
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	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Kegunaan Hasil Penelitian	16
E. Hipotesis Penelitian.....	17
F. Telaah Pustaka.....	18
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Pemasaran	22
B. Pengertian Bauran Pemasaran dan Pemasaran Jasa	22
C. Harga	26
D. Pelayanan	32

E. Pengambilan Keputusan	39
--------------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	46
B. Definisi Operasional Variabel	46
C. Waktu dan Tempat Penelitian	51
D. Populasi dan Sampel	51
E. Data dan Sumber Data	53
F. Teknik Pengumpulan Data	54
G. Instrumen Penelitian	55
H. Analisis Data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian	68
B. Deskripsi Data	82
C. Analisis Data	91

BAB V PEMBAHASAN

A. Harga Pembiayaan Pada Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo	108
B. Pelayanan Pembiayaan Pada Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo	111
C. Keputusan pengambilan pembiayaan pada Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo	113
D. Pengaruh harga terhadap keputusan pembiayaan pada Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo	117
E. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan pembiayaan pada Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo	119
F. Pengaruh harga dan pelayanan terhadap keputusan pembiayaan pada Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo	122

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan..... 125

B. Saran..... 127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Lembaga Keuangan Mikro Tahun 2017-2018	3
Tabel 1.2 Perbandingan Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Kecamatan Mojoroto.....	9
Tabel 1.3 Jumlah Nasabah Pembiayaan per Tahun 2017-2019	12
Tabel 1.4 Distribusi Alasan Keputusan Pengambilan Pembiayaan	14
Tabel 3.1 Indikator Harga	47
Tabel 3.2 Indikator Pelayanan.....	48
Tabel 3.3 Indikator Keputusan Pembiayaan	50
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	64
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Harga (X_1).....	83
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan (X_2).....	83
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembiayaan (Y)	84
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harga (X_1) Sebelum Uji Coba	86
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harga (X_1) Setelah Uji Coba.....	86
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pelayanan (X_2) Sebelum Uji Coba....	87
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pelayanan (X_2) Setelah Uji Coba.....	87
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Keputusan Pembiayaan (Y) Sebelum Uji Coba	88
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Keputusan Pembiayaan (Y) Setelah Uji Coba	88

Tabel 4.10 Deskripsi Data Hasil Penelitian	89
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Harga, Pelayanan dan Keputusan Pembiayaan....	91
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X_1).....	93
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan (X_2).....	93
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembiayaan (Y)	94
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	98
Tabel 4.16 Analisis Korelasi Pearson	99
Tabel 4.17 Analisis Korelasi Berganda.....	101
Tabel 4.18 Regresi Linier Berganda	102
Tabel 4.19 Uji F	104
Tabel 4.20 Regresi Parameter Regresi (Uji Statistik t)	105
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Proses Pembelian.....	39
Gambar 4.1 Skema Bisnis Bank Wakaf Mikro	72
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo	81
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Data dan Hasil Penelitian

Lampiran III Hasil Ouput SPSS

Lampiran IV Tabel R

Lampiran V Tabel Durbin Watson (DW)

Lampiran VI Surat Izin Penelitian

Lampiran VII Surat Balasan Penelitian

Lampiran VIII Daftar Konsultasi

Lampiran IX Daftar Riwayat Hidup