

**PENGARUH PRODUK DAN PROSES TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGAMBIL PEMBIAYAAN MURABAHAH**
(Studi Pada Koperasi Syariah Harapan Di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya)

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

AGHNIA ILMA MAULINA

20402166

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL**

KEDIRI

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH PRODUK DAN PROSES TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGAMBIL PEMBIAYAAN MURABAHAH
(Studi Pada Koperasi Syariah Harapan Di Kecamatan Sukolilo Kota
Surabaya)**

Ditulis Oleh

AGH Nia ILMA MAULINA

20402166

Disetujui oleh

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Islamiati Hidayah, S.A.M. Akun
NIP.19890305 202012 2 014

NOTA DINAS

Kediri, 09 Maret 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri (UIN)
Syekh Wasil Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut:

Nama : Aghnia Ilma Maulina

NIM : 20402166

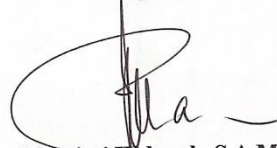
Judul : Pengaruh Produk dan Proses Terhadap Keputusan Nasabah dalam
Mengambil Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Koperasi Syariah Harapan di
Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa
skripsi nya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata
Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsi dengan harapan
dapat segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaannya Ibu kami ucapkan terima
kasih. Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Islamiati Hidayah, S.A.M. Akun
NIP.19890305 202012 2 014

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 09 Maret 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri (UIN)
Syekh Wasil Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut:

Nama : Aghnia Ilma Maulina

NIM : 20402166

Judul : Pengaruh Produk dan Proses Terhadap Keputusan Nasabah dalam
Mengambil Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Koperasi Syariah Harapan di
Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa
skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata
Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsi dengan harapan
dapat segera diujikan dalam sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas
kesediaannya Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Islamiati Hidayah, S.A.M. Akun
NIP.19890305 202012 2 014

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PRODUK DAN PROSES TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGAMBIL PEMBIAYAAN MURABAHAH**
(Studi Pada Koperasi Syariah Harapan di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya)

AGHNIA ILMA MAULINA

20402166

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri pada tanggal 19 Mei 2026

Tim Penguji

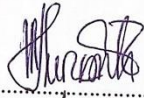
- 1. Penguji Utama

Ning Purnama Sariati, MEI
NIP. 19871228 202012 2011

()

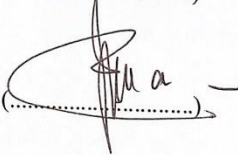
- 2. Penguji 1

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

()

- 3. Penguji 2

Islamiati Hidayah, S.A.M. Akun
NIP.19890305 202012 2 014

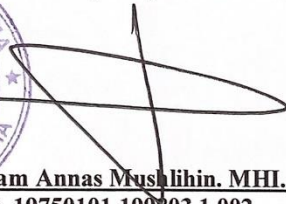
()

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



Dr. Imam Annas Mushlih, MHI.
NIP. 19750101 199803 1 002

()

MOTTO

“Jika kamu netral dalam situasi ketidakadilan, kamu telah memilih sisi penindas.

Free Palestine”.

(Desmond Tutu)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah itu benar”.

(QS. Ar-Rum : 60)

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aghnia Ilma Maulina

NIM : 20402166

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 9 Maret 2026

Yang Membuat Pernyataan



Aghnia Ilma Maulina
NIM. 20402166

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur kepada Allah SWT atas karunia-Nya, nikmat yang telah diberikan sehingga skripsi yang telah dibuat dapat terselesaikan dengan baik. Maka dengan ini saya persembahkan skripsi saya kepada:

1. Untuk kedua orang tua saya, terima kasih penulis ucapkan atas dukungan yang diberikan serta terima kasih atas nasehat, dukungan materiil, kasih sayang yang telah diberikan sejak penulis dilahirkan hingga saat ini.
2. Untuk semua pihak keluarga yang telah memberikan dukungan dan juga semangat, penulis ucapkan terima kasih banyak.
3. Untuk teman-teman di kampus yang tidak dapat disebutkan satu-satu, penulis ucapkan terima kasih banyak atas dukungan, doa, saran, dan semangat yang diberikan kepada penulis selama penulisan skripsi.
4. Untuk beberapa teman-teman yang sebimbangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu, terima kasih banyak atas saran, masukan, dukungan, hingga bantuan selama penulisan skripsi hingga akhir.
5. Untuk beberapa staff di Koperasi Syariah Harapan yakni Pak Faruk dan Bu Izza selalu membantu selama penelitian dalam menghubungkan kepada responden, sehingga penulis dapat mengerjakan dengan baik dan lancar.
6. Untuk klub sepak bola yang telah menemani sejak 2012 hingga saat ini, yang memberikan rasa semangat dan bahagia meski terkadang sedih juga. Penulis ucapkan terima kasih pada *FC Barcelona*.
7. Untuk idola saya yang karyanya selalu menemani sejak umur 8 tahun yaitu *IDirection* walaupun saat ini sedang vakum, terima kasih atas semua karya yang hingga saat ini menemani masa-masa saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri, Aghnia Ilma Maulina yang selalu berusaha kuat dan sabar menahan diri atas segala kesulitan yang sering datang dan pergi. Terima kasih atas usaha hanya mengandalkan diri sendiri apapun yang terjadi. Terima kasih karena selalu menahan rasa sedih, kesepian, kekurangan, hingga amarah untuk tetap berusaha membuktikan walaupun dengan diam dan tanpa ada yang melihat. Terima kasih karena selalu berusaha rendah hati dan semoga selalu begitu.

ABSTRAK

Aghnia Ilma Maulina. 2026, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan Islamiyati Hidayah, S.A.M, Akun.: Pengaruh Produk dan Proses Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Koperasi Syariah Harapan di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya)

Kata Kunci: Produk, Proses, Keputusan, Pembiayaan Murabahah

Perekonomian menengah di Indonesia yang didominasi oleh mayoritas penduduk beragama Islam, memiliki ketergantungan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah dalam menggerakkan roda ekonominya. Dengan adanya LKMS masyarakat dapat melakukan simpanan maupun pembiayaan sesuai dengan syariat yang berlaku dengan persyaratan serta prosedur yang lebih mudah. Salah satu contoh penelitian yang membahas yakni pengaruh produk dan proses terhadap keputusan nasabah dalam mengambil Pembiayaan Murabahah di Koperasi Syariah Harapan Kota Surabaya bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk terhadap keputusan nasabah di Kopsyah Harapan. Lalu, untuk mengetahui pengaruh proses terhadap keputusan nasabah di Kopsyah Harapan. Dan juga untuk mengetahui pengaruh produk dan proses terhadap keputusan nasabah di Kopsyah Harapan Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif merupakan jenis penelitian yang memanfaatkan data berupa angka yang diolah dengan proses pengumpulan, analisis, hingga penarikan kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini menggunakan seluruh nasabah Pembiayaan Murabahah di Kopsyah Harapan Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan sampling jenuh dikarenakan jumlah populasi relatif kecil dan seluruh sampelnya dapat dijangkau. Sehingga, menggunakan 168 responden sebagai sampelnya. Pengumpulan data yang digunakan yakni angket kemudian instrumen dengan menyebarkan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan, dilihat dari hasil uji dengan nilai sig. $(0,044) < \alpha (0,05)$, dengan nilai t hitung sebesar 2,328 sehingga, Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah. Kemudian, pada Proses juga menunjukkan hasil pengaruh signifikan terhadap keputusan, karena pada hasil uji menunjukkan sig. $(0,028) < \alpha (0,05)$, dengan nilai t hitung sebesar 2,221 sehingga, disimpulkan Proses secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah. Penelitian ini memiliki pengaruh yang cukup tinggi pada variabel Produk dan Proses terhadap Keputusan Menjadi Nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai R square (koefisien determinasi) sebesar 0,527 yang artinya pengaruh variabel Produk dan Proses terhadap variabel Keputusan Menjadi Nasabah sebesar 52,7%. Sisanya sebesar 47,3% dipengaruhi faktor lain.

KATA PENGANTAR

Segala puji kepada Allah SWT diucapkan rasa syukur atas pertolongan yang telah diberikan, rahmat hingga kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Produk dan Proses terhadap Keputusan Menjadi Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Koperasi Syariah Harapan di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya) dengan baik dan lancar. Tidak lupa shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan contoh yang bagi seluruh umat manusia.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan studi dan tugas akhir tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Sehingga, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya serta memanjatkan doa kepada Allah SWT agar senantiasa membalas kebaikan tersebut dengan sebaik-baiknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, SHI., M.E.I selaku Kaprodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
4. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Islamiati Hidayah, S.A.M, Akun. selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen dan tenaga kependidikan khususnya Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Kepada Ketua Pengurus Koperasi Syariah Harapan yakni Bapak Prihananto S.E (Almarhum)
7. Kepada orang tua tercinta yang telah membesarkan, mendidik, memberikan segala kasih sayang, doa, dan dukungannya kepada saya.

8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik serta saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan menjadi rujukan dalam pengembangan penelitian di masa mendatang. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua.

Kediri, 9 Maret 2026

Penulis

Aghnia Ilma Maulina
NIM.20402166

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	3
NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	5
MOTTO	6
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	8
ABSTRAK	9
KATA PENGANTAR	10
DAFTAR ISI	12
DAFTAR TABEL	14
DAFTAR GAMBAR	16
DAFTAR LAMPIRAN	17
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
F. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Teori	Error! Bookmark not defined.
B. Pengertian Pembiayaan <i>Murabahah</i>	Error! Bookmark not defined.
C. Keputusan Menjadi Nasabah	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.

E. Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
4. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB V PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Produk Pembiayaan Murabahah pada Kopsyah Harapan	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
B. Proses Pembiayaan Murabahah pada Kopsyah Harapan.	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
C. Keputusan Menjadi Anggota di Kopsyah Harapan..	Error! Bookmark not defined.
defined.	
D. Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Kopsyah Harapan.....	Error! Bookmark not defined.
E. Pengaruh Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Kopsyah Harapan.....	Error! Bookmark not defined.
F. Pengaruh Produk dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Kopsyah Harapan	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Jumlah Koperasi Simpan Pinjam Syariah dan Konvensional Di Kota Surabaya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Perbandingan Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Kota Surabaya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 3 Perkembangan Jumlah Nasabah Koperasi Syariah Harapan Surabaya Tahun 2020-2025..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 4 Alasan Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Koperasi Syariah Harapan Surabaya Berdasarkan Prinsip 7P **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Operasional Variabel Produk (X_1) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Operasional Variabel Proses (X_2) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 3 Operasional Variabel Keputusan Menjadi Nasabah **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Umur..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Produk (X_1) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Proses (X_2)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Keputusan Menjadi Nasabah (Y) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Produk (X_1) Sebelum Eliminasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Produk (X_1) Sesudah Eliminasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Proses (X_2) Sebelum Eliminasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Proses (X_2) Sesudah Eliminasi..... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Menjadi Nasabah (Y) Sebelum Eliminasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Menjadi Nasabah (Y) Sesudah Eliminasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Variabel Produk (X1)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Variabel Proses (X2)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Menjadi Nasabah (Y) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Hasil Uji Autokorelasi Durbin-watson**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 21 Hasil Uji F..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 22 Hasil Uji T..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Koperasi Syariah Harapan.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Rekapitulasi Jumlah Skor Variabel Produk (X1), Proses (X2), dan Keputusan Menjadi Nasabah (Y).....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Tabel BAB IV	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Daftar Konsultasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup	Error! Bookmark not defined.