

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENETAPAN HARGA JUAL  
TERHADAP MINAT NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH**

**(Studi Kasus Pada BMT Citra Buana Syariah Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

Oleh:

**Zuhrotul Afifah**

NPM : 20130730018

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**PRODI MUAMALAT**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENETAPAN HARGA  
JUAL TERHADAP MINAT NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH**

**(Studi Kasus Pada BMT Citra Buana Syariah Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi Islam (S.E.I) Strata Satu pada Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**Zuhrotul Afifah**

NPM : 20130730018

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**PRODI MUAMALAT**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## **MOTTO**

Janganlah membanggakan dan meyombongkan diri apa-apa yang kita peroleh, turut dan ikutilah ilmu padi makin berisi makin tunduk dan makin bersyukur kepada yang menciptakan kita Allah SWT.

Tuntutlah ilmu walaupun ke negeri cina, sesungguhnya menuntut ilmu itu wajib atas tiap-tiap muslim ( Hadits).

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas karunia rahmat serta nikmat-Nya, penulis diberi kemampuan serta kesehatan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Solawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta umatnya hingga akhir zaman.

Rasa syukur tidak henti- hentinya dipanjatkan atas terslesainya penulisan skripsi ini, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Jual Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Murabahah (Studi kasus pada BMT Citra Buana Syariah Yogyakarta).

Penulis menyadari atas kemampuan yang terbatas dalam penyelesaian penelitian ini, sehingga tidak akan dapat berhasil secara maksimal tanpa bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terkira Kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiarto, MP. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zaenudin, M.Si selaku Dekan Fakultas Agama Islam
3. Bapak Syarif As'ad, S.E.I, M.SI selaku Kaprodi Muamalat yang telah memberikan izin kepada peneliti.
4. Ibu Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan keikhlasan waktu, pikiran dan tenaga selama membimbing hingga terselesaikannya skripsi.

5. Julia Noermawati Eka S, S.E., M.S.I selaku Dosen penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga selama menguji dan mengarahkan skripsi hingga selesai.
6. Segenap Dosen Program Studi Muamalah yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat dalam kehidupan penulis
7. Segenap keluarga *Baitul Maal Wat Tamwil* Citra Buana Syariah Stan Maguwoharjo Yogyakarta yang telah menerima, memberikan kesempatan, dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Djuriwanto dan Ibu Sugiyarti yang selalu memberikan doa, kasih sayang, nasehat, kesabaran, dan motivasi dalam mengiringi perjalanan hidup ini.
9. Keluarga, Kakak dan adik- adik saya Yurtika Nury Pertiwi S.E.I, Marisa Hiqmah Jugi, dan Muhammad Fahmi Kuncoro J yang selalu mendoakan dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi.
10. Gigih Bintang Nusantara, terimakasih atas doa, motivasi, dan bantuan dari mulainya observasi penelitian hingga terslesainya skripsi.
11. Sahabat dan teman-teman EPI 2013 yang selalu memberikan arahan dan dorongan untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi.

Semoga kebaikan-kebaikan para pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dapat menjadi amal shaleh serta mendapatkan balasan dari Allah SWT. Mengingat sangat terbatasnya pengetahuan dan kemampuan,

penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh untuk dikatakan sempurna. Dengan demikian penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan dikemudian waktu. Akhirnya, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Aamiin

Yogyakarta, 20 April 2017

Penulis

Zuhrotul Afifah

NIM. 20130730018

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRAC.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI</b>	
A. TinjauanPustaka.....	11
B. Kerangka Teori .....	12
1. Definisi BMT .....	12
2. Sejarah Berdirinya BMT .....	13
3. Prinsip BMT.....	15

4. Al- Murabahah .....	21
a. Pengertian al- murabahah.....	21
b. Landasan Syariah .....	23
c. Syarat Murabahah .....	25
5. Minat .....	25
6. Kualitas Pelayanan.....	27
7. Penetapan Harga Jual.....	31
C. Kerangka Berfikir .....	37
D. Hipotesis .....	38

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	41
B. Obyek dan Subyek Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data .....	44
E. Definisi Variabel Operasional .....	46
F. Metode Analisis Data .....	49
1. Uji Kualitas Data.....	49
2. Uji Asumsi Klasik.....	50
3. Uji Analisis Data.....	53

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Profil BMT Citra Buana Syariah .....	56
1. Sejarah BMT Citra Buana Syariah .....	56
2. Stuktur Organisasi Perusahaan .....	59
B. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	61
C. Data Penelitian.....	66
1. Uji Kualitas Data.....	66
2. Uji Analisis Asumsi Klasik.....	69
3. Uji Analisis Data .....	74
D. Pembahasan .....	79



**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....86  
B. Saran .....88

**DAFTAR PUSTAKA .....90**

**LAMPIRAN.....**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pembiayaan Murabahah dan Musyarakah BMT CBS.....	4
Tabel 4.1. Struktur Organisasi BMT CBS.....	60
Tabel 4.2. Pengurus BMT CBS .....	60
Tabel 4.3. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	62
Tabel 4.4 Distribusi Pendapatan Responden .....	65
Tabel 4.5. Uji Validitas.....	66
Tabel 4.6. Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.7. Uji Normalitas .....	69
Tabel 4.8. Uji Multikolinieritas .....	71
Tabel 4.9. Uji Linieritas .....	72
Tabel 4.10. Uji Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.11. Uji F.....	76
Tabel 4.12. Uji t.....	76
Tabel 4.13. Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Mudharabah .....	16
Gambar 2.2 Musyarakah.....	17
Gambar 2.3 Murabahah .....	18
Gambar 2.4 Murabahah bitsaman ajil.....	19
Gambar 2.5 As- Salam.....	20
Gambar 2.6 Variabel Independen dan Dependen .....	37
Gambar 3.1 Teknik Pengumpulan Data.....	44
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	63
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Setatus Pekerjaan .....	64
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
Gambar 4.4 Uji Normalitas (P-Plot).....	70
Gambar 4.5 Uji Heterokedatisitas ( <i>scatterplot</i> ).....	73

## TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543 b/U/1987 tentang Transliterasi Huruf Arab ke dalam Huruf Latin adalah sebagai berikut :

### Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ş	Es (titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Za	Ẓ	Zet (titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ص	Sad	Ş	Es (titik di bawah)
ض	Dad	Đ	De (titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Apostrof terbalik
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	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin majunya perkembangan perekonomian saat ini, yang dahulunya Lembaga Keuangan Syariah masih diragukan, kini dengan maraknya kebutuhan ekonomi yang kian meningkat, maka Lembaga Keuangan Syariah seperti Baitul Maal wa Tamwil kini mulai diperhitungkan, karena BMT ini lebih merakyat yaitu kebanyakan untuk para golongan masyarakat yang memiliki tingkat ekonomi menengah kebawah.*

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga jual terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah. Obyek penelitian ini adalah BMT Citra Buana Syariah Yogyakarta. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan didistribusikan untuk anggota (nasabah) yang melakukan pembiayaan murabahah di BMT CBS Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif sedangkan data yang digunakan adalah data primer, yang diambil dari anggota (nasabah) BMT CBS Yogyakarta yang telah menjadi nasabah pembiayaan murabahah. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda yang diuji menggunakan software SPSS 16.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan dan penetapan harga jual terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah. Dari hasil yang telah diuji bahwa kualitas pelayanan dan penetapan harga jual sangat menentukan minat nasabah untuk melakukan pembiayaan murabahah. Kualitas pelayanan yang baik dan harga yang murah akan menyebabkan ketertarikan, keinginan, dan keyakinan untuk melakukan pembiayaan murabahah di BMT Citra Buana Syariah. Faktor yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah penetapan harga jual dibandingkan dengan kualitas pelayanan.*

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Jual, Minat, dan Murabahah.***

## **ABSTRACT**

*The study was backed by its advanced development by the current economy, Islamic financial institutions in what was still in doubt, now with the rise of the growing economic needs, then Islamic Finance Institutions such as the Baitul Maal wa Tamwil is now starting to be taken into account, since BMT is more popular that is mostly for the societies that have medium economic level down. This research aims to analyze the extent of the influence of the quality of service and the determination of the sale price against the interest of the customer financing murabahah.*

*The object of this research is the BMT Syariah Buana Yogyakarta's image. The data collected through questionnaires and distributed to the members (customers) that does the murabaha financing in BMT CBS. The methods used in this research is quantitative methods while the data used is primary data, drawn from the members (customers) BMT CBS Yogyakarta has become the customer financing murabaha. Respondents involved in this research as many as 60 respondents. Using linear regression analysis tools double tested using SPSS software.*

*The results of this study showed a significant positive influence between quality of service and the determination of the sale price against the interest of the customer financing murabaha. From the results that have been tested that the quality of service and the determination of the sale price largely determine the interest of the customer to do financing murabaha. Quality good service and low prices will cause the interest, desire, and the conviction to do financing Murabaha on BMT Syariah Buana Imagery. The most influential factor in this research is the determination of the sale price as compared to the quality of service.*

***Keywords: Quality Of Service, The Determination Of The Sale Price, Interest, and Murabahah.***