



**PENGARUH PELAYANAN, PENETAPAN HARGA JUAL DAN
TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGAJUKAN PEMBIAYAAN *MURABAHAH*
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**MAHDALENA
NIM. 13 220 0159**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2018



**PENGARUH PELAYANAN, PENETAPAN HARGA JUAL DAN
TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGAJUKAN PEMBIAYAAN *MURABAHAH*
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**MAHDALENA
NIM. 13 220 0159**

PEMBIMBING I

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 19720313 200312 1 002

PEMBIMBING II

Jumi Atika, M. E.I

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. Mahdalena
Lampiran : 7 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 07 Desember 2017
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Mahdalena yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan”**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 19720313 200312 1 002

PEMBIMBING II

Jumi Atika, M.E.I

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MAHDA LENA
NIM : 12 220 0099
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN, PENETAPAN HARGA JUAL DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAJUKAN PEMBIAYAAN MURABAHAHAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUNAN**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpunan, 07 Desember 2017

Saya yang Menyatakan,



MAHDALENA
NIM. 13 220 0259

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahdalena
NIM : 13 220 0159
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

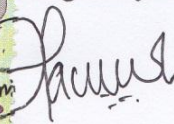
Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 07 Desember 2017

Yang menyatakan,




MAHDALENA
NIM. 13 220 0159



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : MAHDALENA
NIM : 13 220 0159
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN, PENETAPAN HARGA
JUAL DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGAJUKAN
PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN.

Ketua

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP.19750103 200212 1 001

Sekretaris

Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Anggota

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP.19750103 200212 1 001

Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Delima Sari Eubis, M.A
NIP. 19840512 201403 2 002

Utari Evy Cahyani, S.P., M.M
NIP. 19870521 201503 2004

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/30 Desember 2017
Pukul : 14.00 s/d 16.00
Hasil/Nilai : Lulus / 75 (B)
IPK : 3,4
Predikat : Amat Baik



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN, PENETAPAN HARGA JUAL DAN
TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGAJUKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA PT.
BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN.**

**NAMA : MAHDALENA
NIM : 13 220 0159**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (SE)

Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 02 April 2018

Dekan,



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Agg
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : Mahdalena
NIM : 13 220 0159
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan**

Penetapan Harga Jual merupakan hal yang sangat penting karena menentukan laku atau tidaknya suatu produk barang tersebut, yang menjadi dilema adalah apabila penetapan margin terlalu tinggi maka nasabah akan berpikir ulang untuk menjadi nasabah, sedangkan jika tingkat margin yang diberikan rendah maka keuntungan dan target yang diberikan bank akan sulit tercapai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, penetapan harga jual, tingkat margin dan keputusan nasabah. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya, penetapan harga jual adalah penentuan besaran suatu barang untuk mengetahui berapa penilaian yang pantas untuk suatu barang tersebut, tingkat margin adalah persentase tertentu yang ditetapkan pertahun dan keputusan nasabah adalah sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan analisis data dengan metode regresi linear berganda menggunakan alat bantu *SPSS* versi 22. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, angket dan dokumentasi, alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linier, uji asumsi klasik, uji determinasi (R^2), uji regresi linier berganda, uji t dan uji F.

Hasil penelitian secara parsial (uji t) menyatakan bahwa pelayanan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,799 > 1,670$), artinya variabel pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah. Penetapan harga jual memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,785 > 1,670$), artinya variabel Penetapan harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dan tingkat margin memiliki $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2,482 > 1,670$), artinya variabel tingkat margin berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah. Sedangkan secara simultan pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel} = 34,938 > 2,18$. Sedangkan uji determinasi adjusted R^2 variabel sebesar 61,8% yang dipengaruhi variabel dalam penelitian ini, sedangkan sisanya sebesar 38,2% dipengaruhi faktor lain yang peneliti tidak cantumkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pelayanan, Penetapan Harga Jual, Tingkat Margin dan Keputusan Nasabah.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan *Murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Administrasi Umum dan Perencanaan Keuangan dan Bapak Drs.H. Samsuddin Pulungan, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si selaku Wakil

Dekan Bidang Akademik, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Ibu Nofinawati, M.A selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah dan selaku Penasehat Akademik peneliti, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Pembimbing I dan Ibu Jumi Atika, M.E.I selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Alm. Mudzakkir Khotib Siregar, M.Ag selaku pembimbing I Proposal yang telah menyediakan waktunya untuk memberika pengarahan, bimbingan an ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
8. Bapak Kepala Cabang PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yang telah memberi izin peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang

Padangsidimpuan serta seluruh karyawan dan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yang ikut serta mendukung dan terlibat dalam penelitian ini.

9. Teristimewa keluarga tercinta kepada Ayahanda Abdullah dan Ibunda Salmina yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada kakanda Sartina, S.Pd, Kakanda Karmila, SE, Abanganda Idil Fitra, S.Pd.i dan Adinda Riskon Jalila karena keluarga selalu jadi tempat teristimewa bagi peneliti.
10. Para sahabat Ppi Sumanni, Citra Dewi, Masdina Daulay, Angie Nafa, Miska Khairani, husnul Khotimah, Hariati Hasibuan dan Yelpida Azka yang telah banyak membantu, menemani ketika melakukan riset dan memberikan motivasi sampai dengan skripsi ini selesai.
11. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2013 khususnya rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah-4 yang selama ini telah berjuang bersama-sama dan semoga kita semua menjadi orang-orang yang sukses.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 28 Desember 2017

Peneliti,

MAHDALENA
NIM. 13 220 0159

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	nun	N	en
و	wau	W	we
ه	ha	H	ha
ء	hamzah	..’..	apostrof
ي	ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	a
— /	Kasrah	I	i
— ُ	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
.....و	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka

dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	iii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Definisi Operasional Variabel.....	7
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian	9
G. Kegunaan Penelitian	10
H. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kerangka Teori	12
1. Pembiayaan <i>Murabahah</i>	12
2. Keputusan.....	20
3. Pelayanan	22
4. Penetapan Harga Jual	25
5. Tingkat Margin.....	35
B. Penelitian Terdahulu	41
C. Kerangka Berpikir	47
D. Hipotesis	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	50
B. Jenis Penelitian	50

C. Populasi dan Sampel	51
D. Sumber Data.....	53
E. Instrumen pengumpulan Data	53
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	56
G. Analisis Data	58
1. Analisis Deskriptif	58
2. Uji Normalitas.....	58
3. Uji Linieritas	59
4. Uji Asumsi Klasik.....	59
5. Analisis Regresi Berganda	61
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
7. Uji t	62
8. Uji F	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri.....	66
1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri.....	66
2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri	67
3. Profil PT. Bank Syariah Mandiri.....	68
4. Ruang Lingkup Bidang Usaha PT. Bank Syariah Mandiri	69
5. Produk-produk PT. Bank Syariah Mandiri	70
6. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri	71
B. Hasil Analisis Penelitian	73
1. Uji Validitas	73
2. Uji Reliabilitas.....	75
3. Uji Statistik Deskriptif	76
4. Uji Normalitas	77
5. Uji Linieritas	79
6. Uji Asumsi Klasik	81
7. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	83
8. Uji Koefisien Determinasi.....	85
9. Uji Hipotesis.....	86
C. Pembahasan Hasil Penelitian	88
D. Keterbatasan Penelitian.....	92
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Pembiayaan <i>Murabahah</i>	5
Tabel 1.2	Definisi Operasional Variabel.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1	Skor Pernyataan Kuesioner	55
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuesioner	55
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Pelayanan	73
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Penetapan Harga Jual	74
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Tingkat Margin	74
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah.....	75
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	77
Tabel 4.7	Hasil Uji Linier Keputusan dengan Pelayanan	79
Tabel 4.8	Hasil Uji Linier Keputusan dengan Penetapan Harga Jual	80
Tabel 4.9	Hasil Uji Linier Keputusan dengan Tingkat Margin	80
Tabel 4.10	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	85
Tabel 4.12	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	86
Tabel 4.13	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Penetapan Harga Jual	26
Gambar 2.2	Skema Pembiayaan <i>murabahah</i>	16
Gambar 2.3	Kerangka Berpikir	47
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri	72
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	78
Gambar 4.3	Grafik Normal <i>P-P Plot Of Regresion Standardized Residual</i>	78
Gambar 4.4	Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	82

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Analisis Data
- Lampiran 5 Titik Persentase Distribusi r
- Lampiran 6 Titik Persentase Distribusi t
- Lampiran 7 Titik Persentase Distribusi F
- Lampiran 8 Struktur Organisasi PT. BSM Cabang Padangsidempuan
- Lampiran 9 Dokumentasi Responden

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu institusi yang memiliki peranan penting dalam dunia bisnis adalah lembaga keuangan perbankan. Menurut Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No.7 Tahun 1992, yang dimaksud Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹

Institusi perbankan merupakan subsistem dari keberadaan lembaga keuangan (*financial institution*). Menurut hukum perbankan yang berlaku saat ini, Indonesia adalah negara yang menganut konsep perbankan nasional dengan sistem ganda (*dual banking system*). Artinya selain ada perbankan konvensional yang beroperasi berdasarkan sistem “bunga” juga ada perbankan lain yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Meskipun keduanya sama-sama lembaga perbankan, namun baik secara konsep maupun implementasinya tetap berbeda antara satu dengan lainnya.²

Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Menurut Undang-

¹Ridwan Nurdin, *Akad-akad Fiqh Pada Perbankan Syariah Indonesia*, (Banda Aceh: Pena, 2010), hlm. 17.

²Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 15.

undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah disebut bank syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.³

Salah satu fungsi utama bank ialah memberikan pelayanan jasa kepada pihak yang memerlukannya baik nasabah ataupun bukan nasabah. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan. Pendapatan yang diperoleh bank yang berasal dari pendapatan atas produk jasa disebut dengan *fee based income*.⁴

Pelayanan merupakan aspek penting dalam perusahaan jasa. Nasabah akan memilih perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang nyaman, contohnya keramahan pegawai dalam melayani nasabah, daya tanggap pegawai dan perhatian pegawai terhadap nasabah. Sehingga pada akhirnya pelayanan yang diberikan pegawai dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan jasa yang ditawarkan perusahaan dan dapat menutupi mahalannya margin yang diberikan.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank maka semakin banyak pula masyarakat yang memilih melakukan transaksi di bank tersebut. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka masyarakat tidak akan memilih melakukan transaksi di bank tersebut. Kenyataannya, pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, disamping akan mampu

³*Ibid.*,29.

⁴Ismail, *Perbankan syariah*, (Jakarta: Kencana Media Group, 2013), hlm. 193.

mempertahankan pelanggan yang ada (lama) untuk terus mengonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon pelanggan baru untuk mencobanya. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan di mata pelanggannya terus meningkat pula.⁵ Hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berperan besar dalam menentukan minat nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank syariah.

Pada sistem bank syariah dikenal produk-produk seperti *murabahah*, *musyarakah*, *mudharabah*. Bentuk akad ini telah diakui dan di praktikkan oleh nabi Muhammad SAW. Dimana pemilik modal dan pihak yang menggunakannya mempunyai tanggung jawab yang sama, dan diatur sesuai dengan perjanjian yang dibuat oleh pihak yang statusnya adalah sama.⁶

Salah satu kegiatan usaha di bank syariah yang cukup berkembang pesat dimasyarakat adalah akad pembiayaan jual beli *murabahah*. *Murabahah* adalah produk *financial* yang berbasis *bai'* atau jual beli. *Murabahah* adalah produk yang paling banyak digunakan oleh perbankan syariah dalam kegiatan usaha. Menurut Ashraf Usmani, pada dewasa ini *murabahah* menduduki porsi 66% dari semua transaksi bank-bank syariah (*islamic bank*) didunia.⁷

⁵Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 2-3.

⁶Ridwan Nurdin, *Op. Cit.*, hlm.9.

⁷Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah : Produk-Produk dan Aspek Hukumnya*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), hlm.190.

Pada akad *murabahah* penetapan harga merupakan hal yang sangat penting. Harga menjadi sangat penting karena menentukan laku atau tidak suatu produk tersebut. Harga yang disepakati dalam *murabahah* adalah harga jual sedangkan harga beli harus diberitahukan.⁸ Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (*margin*).⁹ Penetapan harga merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan pemasaran. Harga menjadi sangat penting karena menentukan laku atau tidak suatu produk barang atau jasa tersebut. Jika dalam menentukan suatu harga mengalami kesalahan, maka nantinya akan berakibat fatal dan merugikan perusahaan itu sendiri.

Pada saat peneliti melakukan wawancara di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, dalam penetapan margin pada akad *murabahah* masih ditentukan oleh lembaga keuangan tersebut. Terkadang masih terdapat beberapa nasabah yang belum paham tentang berapa margin yang sesuai pada saat ini.¹⁰

Disisi lain bank terus berupaya untuk mengedukasi masyarakat bahwa perhitungan margin berbeda dengan bunga. Namun yang menjadi dilema adalah ketika penetapan margin terlalu tinggi maka nasabah akan berpikir ulang untuk memutuskan menjadi nasabah. Sedangkan jika tingkat margin ditetapkan rendah maka keuntungan dan target yang ditetapkan bank akan sulit tercapai.

⁸Syopyan Syafri Harahap dkk, *Akutansi Perbankan Syariah*, (Jakarta Barat: LPFE Usakti, 2010), hlm.165.

⁹Adiwarman Karim, *Bank Islam*, (Medan: Rajawali Pers, 2009), hlm. 98.

¹⁰Samsul, Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, Wawancara Tanggal 20 Januari 2017, Pukul 16:30 WIB.

Perkembangan nasabah menggunakan akad pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan pada bulan Juli sampai dengan bulan Desember tahun 2016 dibuktikan dengan tabel berikut:

Tabel I.1
Data Jumlah Nasabah *Murabahah* Pada Bulan Agustus Sampai Dengan Desember 2016

No.	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Agustus	35
2	September	36
3	Oktober	24
4	November	32
5	Desember	41

Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri Padangsidempuan

Berdasarkan tabel terlihat di bulan Agustus nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* sebanyak 35 nasabah, sementara di bulan September meningkat menjadi 36 nasabah dan mengalami penurunan pada bulan Oktober menjadi 24 nasabah, kemudian pada bulan November meningkat menjadi 32 nasabah, dan pada bulan Desember nasabah meningkat menjadi 41nasabah.Jumlah nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* sejak berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan pada Maret 2003 sampai dengan sekarang adalah 1.616.¹¹

Dalam pembahasan penelitian ini khususnya produk pembiayaan *murabahah* sebagaimana yang sudah dijabarkan di atas, maka kiranya cukup menarik untuk dikaji. Akhirnya peneliti menyimpulkan dan mengambil sikap untuk membuat judul skripsi yang membahas mengenai

¹¹*Ibid.*,

poin-poin tersebut yakni “**Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan**”

B. Identifikasi Masalah

1. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk membuat masyarakat tidak akan memilih melakukan transaksi di bank tersebut.
2. Penetapan harga jual dan tingkat margin yang tinggi akan membuat nasabah berpikir ulang untuk menjadi nasabah pembiayaan *murabahah*.
3. Penetapan tingkat margin yang rendah maka target yang ditetapkan oleh bank akan sulit dicapai oleh karyawan.
4. Masyarakat masih menganggap bahwa margin pada bank syariah itu sama dengan pada bank konvensional.
5. Nasabah yang kurang paham dengan penetapan harga jual dan margin karena kurangnya *Communication Skill* dan sosialisasi yang dilakukan oleh karyawan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah diatas maka penelitian ini hanya akan membahas mengenai Pengaruh dari Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan *Murabahah* PT. Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman, terhadap istilah yang dipakai dalam judul penelitian, maka disini dibuat definisi operasional variabel, guna menjelaskan istilah yang dipakai dalam penelitian ini. Definisi yang terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel I.2
Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
Pelayanan (X ₁)	Pelayanan adalah setiap kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepihak lainnya	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Tangibles</i> (bukti fisik) - <i>Reliability</i> (keandalan) - <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) - <i>Assurance</i>(jaminan) - <i>Empaty</i> (empati)¹² 	<i>Ordinal</i>
Harga Jual (X ₂)	Harga jual merupakan suatu kesepakatan mengenai transaksi jual beli barang/jasa dimana kesepakatan tersebut diridhai oleh kedua belah pihak	<ul style="list-style-type: none"> - Tujuan Penetapan Harga Jual - Faktor-faktor yang mempengaruhi harga jual¹³ - Metode penentuan harga jual dan pembiayaan <i>Murabahah</i>¹⁴ - Penetapan harga jual yang efisien - Pengakuan angsuran harga jual 	<i>Ordinal</i>

¹²Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 89-90.

¹³Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 207-210.

¹⁴Veithzal Rifai dan Andrian Permata Veithzal, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 165.

Tingkat Margin (X_3)	margin keuntungan adalah persentase tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan margin, keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan 360 hari.	<ul style="list-style-type: none"> - Referensi Margin Keuntungan¹⁵ - Perbedaan Margin dan Suku Bunga - Faktor-faktor yang mempengaruhi margin <i>Murabahah</i>¹⁶ - Batas penentuan Keuntungan¹⁷ 	<i>Ordinal</i>
Keputusan (Y)	Keputusan (<i>decision</i>), berarti pilihan (<i>choise</i>) yaitu pilihan dari dua atau lebih kemungkinan.	<ul style="list-style-type: none"> - Pengenalan kebutuhan - Pencarian informasi - Evaluasi alternatif - Keputusan pembelian¹⁸ - Prilaku pasca pembelian¹⁹ 	<i>Ordinal</i>

E. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan?
2. Apakah penetapan harga jual berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan?

¹⁵Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 280.

¹⁶ Veithzal Rifai dan Andrian Permata Veithzal, *Op., Cit.*, hlm.

¹⁷*Ibid.*, hlm. 164

¹⁸Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 361-367.

¹⁹James F. Enjel, dkk. *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1995), hlm. 209.

3. Apakah Tingkat Margin berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan?
4. Apakah pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin berpengaruh secara bersamaan terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan?

F. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah rincian diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk memperoleh gambaran empiris mengenai beberapa hal yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang Padangsidempuan .
2. Untuk mengetahui pengaruh penetapan harga jual terhadap keputusan mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan .
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat margin terhadap keputusan mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin secara bersamaan terhadap keputusan mengajukan

pembiayaan murabahah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari peneliti adalah:

1. **Bagi peneliti**, menjadi sarana penambah pengetahuan serta dapat juga menjadi alat pengaplikasian teori-teori yang diperoleh semasa di perkuliahan.
2. **Bagi dunia akademis**, yakni penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak IAIN pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi peneliti berikutnya, yang membahas hal sama dengan judul penelitian ini.
3. **Bagi manajemen**, yaitu sebagai referensi dalam menganalisis pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Murabahah Pada PT. Bank Syariah Mandiri. Dan dapat memberikan solusi dan informasi yang berguna bagi pihak Bank. Serta dapat menjadi bahan acuan bagi instansi terkait dalam menilai seberapa penting lokasi dan brand yang dimiliki.

H. Sistematika Pembahasan

Sistem pembahasan penelitian ini terbagi menjadi 5 bab. Adapun masing-masing bab akan dijelaskan secara terperinci sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, pada bab ini berisi penjelasan dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian mengenai pengaruh pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* dan diakhir bab terdapat sistematika pembahasan.

Bab II Landasan teori, bab ini terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, pada kerangka pikir berisi kesimpulan dari pengaruh pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* dan diakhiri dengan penyusunan rumusan asumsi atau hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian, dalam bab ini menguraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian. Populasi dan sampel, disertai dengan instrumen pengumpulan data dan analisis data yang mendukung hipotesis penelitian ni.

Bab IV Hasil Penelitian, di bab ini menjelaskan tentang uraian dari deskripsi data, pengujian hipotesis penelitian yang dilakukan peneliti serta pembahasan hasil yang diperoleh dari penelitian.

Bab V Penutup, bab ini merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dari pembahasan dan saran-saran atas penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

A. KERANGKA TEORI

1. Pembiayaan *Murabahah*

a. Pengertian Pembiayaan

Istilah pembiayaan pada intinya *I Believe, I Trust*, ‘saya percaya’ atau ‘saya menaruh kepercayaan’’. Perkataan pembiayaan yang artinya kepercayaan (*trust*), berarti lembaga pembiayaan selaku *shahibul mal* menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan.¹ Pembiayaan menurut Ismail Pembiayaan adalah Aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Pemilik dana, percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk pembiayaan yang diberikan pasti akan terbayar.²

Menurut undang-undang perbankan No. 10 Tahun 1998, pembiayaan adalah:

penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.³

Dari pengertian di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pembiayaan merupakan pemberian pinjaman atau penyediaan dana

¹Veitzal Rivai dan Andrian Permata Veizal, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 3.

²Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Media Group, 2013), hlm. 105.

³*Ibid.*, hlm. 274.

yang diberikan kepada peminjam atau yang dibiayai. Pihak yang dibiayai wajib untuk membayar atau mengembalikan tagihan tersebut pada waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan dan imbalan yang telah disepakati.

b. Fungsi pembiayaan

Secara perinci pembiayaan yang diberikan Bank syariah memiliki fungsi antara lain:

- 1) Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar menukar barang dan jasa.

Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar barang, hal ini seandainya belum tersedia uang sebagai alat pembayaran, maka pembiayaan akan membantu melancarkan lalu lintas pertukaran barang dan jasa.

- 2) Pembiayaan merupakan alat yang dipakai untuk memanfaatkan *idle fund*.

Bank dapat memanfaatkan dana yang *idle* untuk disalurkan kepada pihak yang membutuhkan. Dana yang berasal dari golongan yang kelebihan dana, apabila disalurkan kepada pihak yang membutuhkan dana, maka akan efektif, karena dana tersebut dimanfaatkan oleh pihak yang membutuhkan dana.

- 3) Pembiayaan sebagai alat pengendali harga

Ekspansi pembiayaan akan mendorong meningkatnya jumlah uang yang beredar, dan peningkatan peredaran uang

akan mendorong kenaikan harga, sebaliknya pembatasan pembiayaan akan berpengaruh pada jumlah uang yang beredar, sehingga berdampak pada penurunan harga.

- 4) Pembiayaan dapat mengaktifkan dan meningkatkan manfaat ekonomi yang ada.

Mitra (pengusaha), setelah mendapatkan pembiayaan dari bank syariah, akan memproduksi barang, mengolah bahan baku menjadi barang jadi, meningkatkan volume perdagangan, dan melaksanakan kegiatan ekonomi lainnya.⁴

c. Pengertian *Murabahah*

Murabahah dalam fikih dikenal sebagai jual beli yang keuntungannya telah ditentukan sejak awal. Jual beli ini dilakukan secara kredit dimana uang sebagai alat pembelian belum diserahkan seluruhnya sedangkan barang sebagai objek telah diserahkan sejak awal.⁵

Pengertian *Murabahah* menurut Ismail yaitu:

Murabahah adalah akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli kemudian menjual kepada pihak pembeli dengan mensyaratkan keuntungan yang diharapkan sesuai jumlah tertentu. Dalam akad *murabahah*, penjual menjual barangnya dengan meminta kelebihan atas harga beli dan harga jual barang disebut dengan margin keuntungan.⁶

⁴*Ibid.*, hlm. 108-109.

⁵Ridwan Nurdin, *Akad-akad Fiqh pada Perbankan Syariah Indonesia*, (Banda Aceh: Pena, 2010), hlm.63.

⁶Ismail, , *Op. Cit.*, hlm, 138.

Sedangkan menurut Adiwarman Karim *Murabahah* adalah:

Transaksi jual beli dimana bank menyebutkan keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (margin).⁷

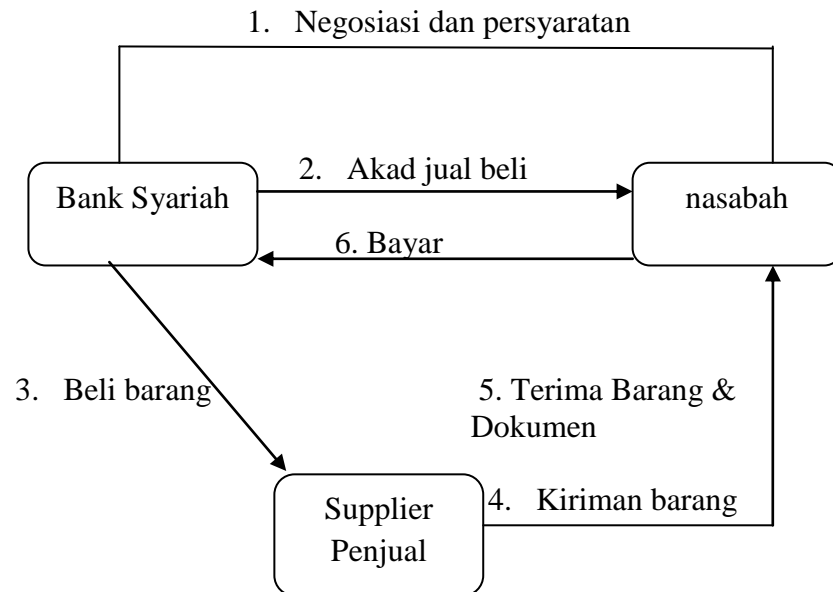
Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah memberikan definisi tentang *Murabahah* dalam penjelasan Pasal 19 ayat (1) huruf d. Menurut penjelasan pasal 19 ayat (1) huruf d tersebut, yang dimaksud dengan “akad *Murabahah*” adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.⁸

Murabahah merupakan bagian dari jual beli. Sistem ini mendominasi produk-produk yang ada di setiap bank Islam. Jual beli merupakan salah satu sarana tolong menolong antara sesama umat manusia yang diridhai oleh Allah SWT. Aplikasi perbankan *murabahah* dapat digambarkan melalui skema berikut ini:

⁷Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013), hlm. 98.

⁸Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-produk dan Aspek Hukumnya*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), hlm. 191-192.

Gambar II.2⁹
Skema Pembiayaan Murabahah



Keterangan:

1. Bank syariah dan nasabah melakukan negosiasi tentang rencana transaksi jual beli yang akan dilaksanakan.
2. Bank syariah melakukan akad jual beli dengan nasabah, dimana bank syariah sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli.
3. Atas dasar akad yang dilaksanakan antara bank syariah dan nasabah, maka bank syariah membeli barang dari *supplier*/penjual.
4. *Supplier* mengirim barang kepada nasabah atas perintah bank syariah.

⁹Ismail, *Op.Cit.*, hlm. 139-140.

5. Nasabah menerima barang dari *supplier* dan menerima dokumen kepemilikan barang tersebut.
6. Setelah menerima barang dan dokumen, maka nasabah melakukan pembayaran.

d. Rukun dan syarat *murabahah*

Dalam transaksi *murabahah* ada rukun dan syarat yang harus dipenuhi. Adapun rukun dan syarat *murabahah* adalah:

1) Rukun *Murabahah*

- a) *Ba'i* (penjual).
- b) *Musyitari* (pembeli).
- c) *Mabi'* (barang yang diperjualbelikan).
- d) *Tsaman* (harga barang).
- e) *Ijab qabul* (Pernyataan Serah terima).

2) Syarat *Murabahah*

- a) Syarat yang berakad (*ba'i dan musytari*) cakap hukum dan tidak dalam keadaan terpaksa.
- b) Barang yang diperjual belikan (*mabi'*) tidak termasuk barang yang haram dan jenis maupun jumlahnya jelas.
- c) Harga barang (*tsaman*) harus dinyatakan secara transparan (harga pokok dan komponen keuntungan) dan cara pembayarannya disebutkan dengan jelas.

- d) Pernyataan serah terima (*ijab qabul*) harus jelas dengan menyebutkan secara spesifik pihak-pihak yang berakad.¹⁰

e. Manfaat *Murabahah*

Bai' al Murabahah memberikan banyak manfaat kepada bank syariah. Salah satunya adanya keuntungan yang muncul dari selisih harga beli dari penjual dengan harga jual kepada nasabah. Selain itu sistem *bai' al Murabahah* juga sangat sederhana. Hal tersebut memudahkan penanganan administrasiya di bank syariah.¹¹

f. Dasar Hukum *Murabahah*

Dasar hukum pembolehan *murabahah* didasarkan pada Al-Quran dan Hadist. *Murabahah* merupakan jual beli yang disyariatkan berdasarkan:

- a) Al-Quran

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا
 أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ
 اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Arinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (Q.S. An-Nisa: 29)¹²

¹⁰Veithzal Rivai dan Andria Permata Veithzal, *Op. Cit.*, hlm. 146-147.

¹¹Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Kepraktek*, (Jakarta: Gema Insani Pers, 2001), hlm.106.

¹²Departemen Agama RI, *Al-Hikmah Al-quran dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), hlm. 83.

Berdasarkan ayat diatas dapat ditarik kesimpulan adanya larangan untuk memakan harta sesama dengan jalan yang batil atau yang tidak diridhai Allah. jual beli *murabahah* merupakan bagian terpenting dan merupakan bagian terbesar dari rangkaian perniagaan atau bisnis.¹³

a) Hadist

Dari Suhaib r.a, bahwa Rasulullah SAW bersabda:

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ: ثَلَاثٌ فِيهِنَّ
الْبِرْكَةُ: الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ, وَالْمُقَارَضَةُ, وَخَلْطُ الْبُرِّ
بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ. (رَوَاهُ ابْنُ مَاجَه)

Artinya: Tiga perkara yang adabarakah di dalamnya, jual beli yang temponya tertentu, memeberikan modal seseorang untuk berdagang, dan mencampur antara burr dengan sya'ir untuk rumah tangga bukan untuk jual beli. (HR. Ibnu Majah,dari Shuhaib).¹⁴

Dari hadist di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *al murabahah* merupakan salah satu bentuk pembiayaan secara kredit karena pembiayaannya dilakukan secara jatuh tempo atau cicilan.¹⁵

¹³Veithzal Rivai dan Andra Permata Veithzal. *Op. Cit.*, hlm. 148.

¹⁴Abdullah Shonhaji, dkk. *TarjamahSunanIbnuMajah*, Jilid III, (Searang: CV. AsySyifa, 1993), hlm. 122.

¹⁵Kaernaen A Perwataatmadja dan Muhammad Syafii Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa, 1992), hlm. 27-28.

2. Keputusan

Keputusan (*decision*), berarti pilihan (*choise*) yaitu pilihan dari dua atau lebih kemungkinan.¹⁶ Menurut Morgan dan Cerullo keputusan adalah Sebuah kesimpulan yang dicapai sesudah dilakukannya pertimbangan, yang terjadi setelah satu kemungkinan dipilih, sementara yang lainnya dikesampingkan.¹⁷

Sedangkan menurut Sciffman Kanuk keputusan adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, seseorang konsumen yang ingin melakukan pilihan hendaklah melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif.¹⁸ Berdasarkan definisi diatas peneliti dapat menyimpulkan keputusan adalah sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.

a. Proses Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan konsumen adalah proses pemecahan masalah yang diarahkan kepada sasaran. Pemecahan masalah konsumen sebenarnya merupakan suatu aliran tindakan timbal balik yang berkesinambungan membawa konsumen pada pembentukan kesukaan dan selanjutnya keinginan untuk membeli.¹⁹ keputusan

¹⁶J. Salusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik*, (Ujung Padang: Rasindo, 2014), hlm. 31

¹⁷*Ibid*, hlm. 35.

¹⁸Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 359.

¹⁹Etta Mamang Sangatji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm.

membeli atau mengonsumsi suatu produk akan diawali dengan langkah-langkah sebagai berikut.²⁰

1) Pengenalan kebutuhan

Pengenalan kebutuhan muncul ketika konsumen menghadapi suatu masalah yaitu suatu keadaan dimana terdapat perbedaan antara keadaan yang diinginkan dan keadaan yang sebenarnya terjadi. Sebagai contoh, seorang ibu yang bekerja menghadapi masalah tekanan waktu, dia harus mencuci baju keluarganya, kondisi ini membangkitkan pengenalan kebutuhan akan pembantu rumah tangga atau memiliki mesin cuci.

2) Pencarian informasi

Pencarian informasi mulai dilakukan ketika konsumen memandang bahwa kebutuhan tersebut bisa dipenuhi dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk, konsumen akan mencari informasi yang tersimpan didalam ingatannya (pencarian internal) dan mencari informasi dari luar (pencarian eksternal).

3) Evaluasi alternatif

Evaluasi alternatif adalah proses pengevaluasian pilihan produk dan merek dan memilihnya sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Pada proses evaluasi alternatif konsumen membandingkan beberapa pilihan yang dapat memecahkan masalah yang dihadapinya.

²⁰Ujang Sumarwan, *Op. Cit.*, hlm. 361-367.

4) Keputusan pembelian²¹

Jika konsumen telah memutuskan alternatif yang akan dia pilih dan mungkin menggantinya jika diperlukan, maka ia akan melakukan pembelian meliputi keputusan konsumen mengenai apa yang dibeli, apakah membeli atau tidak, kapan membeli, dimana membeli, dan bagaimana cara membayarnya.

5) Prilaku pasca pembelian²²

Setelah pembelian/konsumsi sudah dilakukan oleh konsumen maka itu bukanlah akhir dan kepastian akan tetap menggunakan produk dan jasa yang sama dimasa depan. Karena pembeli akan mengevaluasi alternatif sesudah pembelian seperti halnya sebelum pembelian. Jika keterlibatan tinggi, bukan tidak lazim pembeli mengalami priode yang seketika dan sementara berupa penyesalan atau keraguan sesudah keputusan. Ini akan menimbulkan dampak pada pembeli apakah pembeli bersangkutan merasa puas atau tidak puas dengan transaksinya. Keyakinan dan sikap yang terbentuk pada tahap ini akan langsung mempengaruhi niat pembelian di masa mendatang.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidupsuatu bank, khususnya bank syariah. Dengan pelayanan yang

²¹*Ibid.*, hlm. 377.

²²James F. Engel, dkk. *Prilaku Konsumen*, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1995), hlm. 209.

baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Menurut Philip Kotler pelayanan atau *Service* adalah :²³

setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut Malayu S.P Hasibuan pelayanan adalah:²⁴

Kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang tepat sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Dalam menjalankan usahanya banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggan/nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan oleh karena itu perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan.

b. Dasar-dasar Pelayanan

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dimengerti oleh seorang karyawan:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

²³Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

²⁴*Ibid.*,

- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengar setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani masalah yang ada minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.²⁵

c. Dimensi Kualitas Jasa

Hasil kajian empiris tentang persepsi tentang kualitas berfokus pada lima dimensi yaitu:

- 1) *Tangibles*: bukti fisik merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi gedung yang bersih, nyaman, dengan interior yang menarik, tempat parkir yang aman, ekslator, keamanan, AC, serta menjaga penampilan keterampilan pegawai.
- 2) *Reliability*: keandalan merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, memuaskan, kemudahan proses transaksi diteller atau ATM, program promosi sesuai dengan program yang disosialisasikan dan sebagainya.

²⁵Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 18-21.

- 3) *Responsiveness*: daya tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 4) *Assurance*: jaminan merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dalam pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, kualitas produk yang dijual sesuai dengan yang dipromosikan, harga/biaya pemeliharaan produk sesuai dengan harga yang dipromosikan.
- 5) *Empathy*: empati sebagai bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.²⁶

4. Penetapan Harga Jual

a. Pengertian Penetapan Harga Jual

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian tentang penetapan adalah proses, cara, perbuatan menetapkan, penentuan.²⁷

Menurut Indriyo Gitosudarmo, harga merupakan nilai yang dinyatakan dalam satu mata uang atau alat tukar, terhadap suatu produk tertentu. Sedangkan menurut Kotler harga merupakan

²⁶Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 89-90.

²⁷Kamus Besar Bahasa Indonesia versi online, diakses pada kbbi. web.Id/tetap tanggal 10 April 2017 pukul 14:26.

sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu.²⁸ Pada transaksi jual beli, penetapan harga merupakan suatu hal yang penting. Perusahaan akan melakukan hal ini dengan penuh pertimbangan karena akan dapat mempengaruhi pendapatan total dan biaya.²⁹

Harga jual adalah penjumlahan harga beli/harga pokok/harga perolehan bank dan margin keuntungan.³⁰ Jadi penetapan harga jual adalah penentuan besaran suatu barang untuk mengetahui berapa penilaian yang pantas untuk suatu barang tersebut. Berikut ini adalah gambar penetapan harga jual:

Gambar II.1
Penetapan harga jual³¹

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{Referensi} \\ \text{margin} \\ \textit{Murabahah} \\ \hline \end{array} + \begin{array}{|c|} \hline \text{Harga} \\ \text{beli bank} \\ \hline \end{array} = \text{Harga Jual}$$

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa harga jual yang ditetapkan oleh bank merupakan penjumlahan dari referensi margin *murabahah* dengan harga barang yang dipesan oleh bank sesuai dengan kriteria dan keinginan nasabah.

²⁸Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Buku Seru, 2010), hlm.131.

²⁹Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Sukses Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 175.

³⁰Adiwarman A. Karim, *Op.Cit*, hlm. 281.

³¹*Ibid.*,

b. Tujuan Penetapan Harga

Tujuan penetapan harga secara umum adalah sebagai berikut:³²

1) Untuk bertahan hidup

Dalam hal ini bank menentukan harga semurah mungkin dengan maksud produk atau jasa yang ditawarkan laku dipasaran, misalnya untuk bunga simpanan tinggi dan bunga pinjaman rendah, tetapi dalam kondisi masih menguntungkan.

2) Untuk memaksimalkan laba

Tujuan harga ini dengan mengharapkan penjualan yang meningkat sehingga laba dapat ditingkatkan. Penentuan harga biasanya dapat dilakukan dengan harga murah atau tinggi.

3) Untuk memperbesar *market share*

Penentuan harga ini dengan harga yang murah, sehingga diharapkan jumlah pelanggan meningkat dan diharapkan pula pelanggan pesaing beralih ke produk yang ditawarkan. Contohnya seperti penentuan suku bunga simpanan yang lebih tinggi dari pesaing.

4) Mutu Produk

³²Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali, 2008), hlm. 207.

Tujuan adalah untuk memberikan kesan bahwa produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang tinggi dan biasanya harga jual ditentukan setinggi mungkin.

5) Karena pesaing

Dalam hal ini, penentuan harga dengan melihat harga pesaing, tujuannya adalah harga yang ditawarkan jangan melebihi harga pesaing artinya bunga simpanan di atas pesaing dan bunga pinjaman di bawah pesaing.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi harga jual

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan suku bunga secara garis besar sebagai berikut:³³

1) Kebutuhan dana

Apabila bank kekurangan dana (jumlah simpanan sedikit) sementara permohonan pinjaman meningkat, maka yang dilakukan oleh bank agar dana tersebut cepat terpenuhi dengan meningkatkan suku bunga simpanan. dengan meningkatkan suku bunga simpanan akan menarik nasabah untuk menyimpan uang di bank. Dengan demikian kebutuhan dana dapat dipenuhi.

2) Persaingan

³³*Ibid.*, hlm.208-210.

Dalam memperebutkan dana simpanan, penentuan utama tingkat suku bunganya pihak perbankan harus memperhatikan perilaku pesaing.

3) Kebijakan pemerintah

Dalam kondisi tertentu pemerintah dapat menentukan batas maksimum atau minimum suku bunga, baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman.

4) Target laba yang diinginkan

Target laba yang diinginkan, merupakan besarnya keuntungan yang diinginkan oleh bank. Jika laba yang diinginkan besar, maka bunga pinjaman ikut besar dan demikian juga sebaliknya.

5) Jangka waktu

Semakin panjang jangka waktu pinjaman maka semakin tinggi bunganya hal ini disebabkan besarnya kemungkinan risiko dimasa mendatang. Demikian pula sebaliknya jika pinjaman berjangka pendek, maka bunganya relatif lebih rendah.

6) Kualitas jaminan

Semakin likuid jaminan yang diberikan, maka semakin rendah bunga kredit yang dibebankan dan sebaliknya.

7) Reputasi perusahaan

Bonafiditas suatu perusahaan yang akan memperoleh kredit juga sangat menentukan tingkat suku bunga yang akan dibebankan nantinya, karena biasanya perusahaan yang bonafid kemungkinan risiko kredit macet dimasa mendatang relatif kecil dan sebaliknya.

8) Produk yang kompetitif

Produk yang kompetitif maksudnya adalah produk yang dibiayai kredit tersebut laku dipasaran. Untuk produk yang kompetitif, bunga kredit yang diberikan relatif rendah jika dibandingkan dengan produk yang kurang kompetitif. Hal ini disebabkan tingkat pengembalian kredit terjamin karena produk yang dibiayai laku dipasaran.

9) Hubungan baik

Biasanya bank menggolongkan nasabah menjadi dua yaitu nasabah utama (primer) dan nasabah biasa (skunder). Penggolongan ini didasarkan keaktifan serta loyalitas nasabah yang bersangkutan terhadap bank.

10) Jaminan pihak ketiga.

Dalam hal ini pihak yang memberikan jaminan kepada bank untuk menanggung segala risiko yang dibebankan kepada penerima kredit.

d. Metode Penentuan Harga Jual Pembiayaan *Murabahah*

Ada empat metode penentuan HargaJual yang diterapkan pada bisnis/bank konvensional, yaitu:³⁴

1) *Mark up pricing*³⁵

Penetapan tingkat harga dengan me *mark up* biaya komoditas yang bersangkutan.

2) *Target return pricing*

Penentuan harga jual produk yang bertujuan mendapatkan tingkat return atas besarnya modal yang diinvestasikan. Dalam bahasa keuangan dikenal dengan *return on investmen* (ROI). Dan dalam hal ini, perusahaan akan menentukan berapa return yang diharapkan dalam atas modal yang telah diinvestasikan.

3) *Perceived value pricing*³⁶

Penentuan harga dengan tidak menggunakan variabel harga sebagai dasar harga jual. Harga jual didasarkan pada harga produk pesaing di mana perusahaan melakukan penambahan atau perbaikan unit untuk meningkatkan kepuasan pembeli.

4) *Value pricing*

Kebijakan harga yang kompetitif atas barang yang berkualitas tinggi. Dengan ungkapan: *ono rego ono rupe*. Artinya barang yang baik pasti harganya mahal, namun perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang mampu

³⁴Veitzal Rivai dan Anrian Permata, Veithzal, *Op. Cit.*, hlm. 165.

³⁵*Ibid.*, hlm. 166.

³⁶*Ibid.*, hlm. 167.

menghasilkan barang yang berkualitas dengan biaya yang efisien sehingga perusahaan tersebut dapat dengan leluasa menentukan tingkat harga dibawah harga competitor.

Penetapan harga dalam Bank Islam dapat menggunakan salah satu diantara keempat model tersebut diatas, namun yang lazim digunakan oleh *islamic banking* saat ini adalah metode *going rate pricing*, yaitu menggunakan tingkat suku bunga pasar sebagai rujukan (*bench mark*). Penerapan suku bunga pasar sebagai rujukan karena *islamic banking* berkompetisi dengan bank konvensional. Disamping itu *ilamic banking* juga berkeinginan untuk mendapatkan *customer* yang bersipat *floating customer*

e. Penetapan Harga Jual yang Efisien³⁷

Penetapan harga jual dapat dilakukan dengan cara Rasulullah ketika berdagang. Dalam menentukan harga penjualan, Rasulullah secara transparan menjelaskan berapa harga belinya, berapa biaya yang telah dikeluarkan untuk setiap komoditas, dan berapa keuntungan wajar yang diinginkan. Cara yang dilakukan Rasulullah ini dapat dilakukan sebagai salah satu metode *Islamic Banking* dalam menetapkan harga jual produk *murabahah*. Dengan demikian, secara matematis harga jual barang oleh bank kepada calon nasabah

³⁷*Ibid.*, hlm. 170.

pembiayaan *murabahah* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:³⁸

Harga Jual Bank = Harga Beli Bank + *Cost Recovery* +

Keuntungan

$$\text{Cost Recovery} = \frac{\text{Proyeksi Biaya Operasi}}{\text{Target Volume Pembiayaan}}$$

$$\text{Margin dalam prentase} = \frac{\text{Cost Recovery} + \text{keuntungan}}{\text{Harga Beli Bank}} \times 100$$

Cost Recovery adalah bagian dari estimasi biaya operasi bank sayriah yang dibebankan kepada harga beli/total pembiayaan. *Cost recovery* tersebut bisa didekati dengan membagi estimasi biaya operasi dengan target volume pembiayaan *murabahah*. Kemudian ditambah dengan harga beli dari supplier dan keuntungan yang diinginkan sehingga didapatkan harga jual. Sedangkan margin *murabahah* didapat dari *cost recovery* ditambah keuntungan dibagi dengan harga beli.

f. Pengakuan Angsuran Harga Jual

Angsuran harga jual terdiri dari angsuran harga beli/harga pokok dan angsuran margin keuntungan. Pengakuan angsuran dapat dihitung dengan empat metode, yaitu:³⁹

1. Metode margin keuntungan menurun (*Sliding*)

Margin keuntungan menurun adalah perhitungan margin keuntungan yang semakin menurun sesuai dengan menurunnya

³⁸*Ibid.*, hlm. 171.

³⁹Adiwarman A. Karim, *Op. Cit.*, hlm. 281.

harga pokok sebagai akibat adanya cicilan/angsuran harga pokok, jumlah angsuran (harga pokok dan margin keuntungan) yang dibayar nasabah tiap bulan menurun.

2. Metode keuntungan rata-rata

Margin keuntungan rata-rata adalah margin keuntungan menurun yang perhitungannya secara tetap dan jumlah angsuran (harga pokok dan margin keuntungan) dibayar nasabah tetap setiap bulan.

3. Margin keuntungan flat

Margin keuntungan flat adalah perhitungan margin keuntungan terhadap nilai harga pokok pembiayaan secara tetap dari satu periode keperiode lainnya, walaupun baki debetnya menurun sebagai akibat dari adanya angsuran harga.

4. Margin keuntungan annuitas

Margin keuntungan annuitas adalah margin keuntungan yang diperoleh dari perhitungan secara annuitas. Perhitungan annuitas adalah suatu cara pengembalian pembiayaan dengan pembayaran angsuran harga pokok dan margin keuntungan secara tetap. Perhitungan ini akan menghasilkan pola angsuran harga pokok yang semakin membesar dan margin keuntungan yang semakin menurun.

5. Tingkat Margin (Keuntungan)

Bank syariah menerapkan margin keuntungan terhadap produk-produk pembiayaan yang berbasis *Natural Certainty Contracts* (NCC), yakni akad bisnis yang memberikan kepastian pembayaran, baik dari segi jumlah maupun waktu, seperti pembiayaan *murabahah*, *ijarah*, *ijarah muntahia bit tamlik*, *salam* dan *istishna'*.

Secara teknis, margin keuntungan adalah persentase tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan margin keuntungan secara harian maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan 360 hari dan perhitungan margin keuntungan secara bulanan, setahun ditetapkan 12 bulan.

Pada umumnya, nasabah pembiayaan melakukan pembayaran secara angsuran. Tagihan yang timbul dari transaksi jual beli dan atau sewa berdasarkan *murabahah*, *salam*, *istishna'*, dan atau *ijarah* disebut sebagai piutang. Besarnya piutang tergantung pada *plafond* pembiayaan, yakni jumlah pembiayaan (harga beli ditambah harga pokok) yang tercantum di dalam perjanjian pembiayaan.⁴⁰

a. Referensi Margin Keuntungan

Referensi margin keuntungan adalah margin keuntungan yang ditetapkan dalam rapat ALCO Bank Syariah. Penetapan Margin keuntungan pembiayaan berdasarkan rekomendasi, usul

⁴⁰Suprianto, *Ini lho Bank Syariah: Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm. 51.

dan saran dari Tim ALCO Bank Syariah, dengan mempertimbangkan beberapa hal berikut:⁴¹

1) *Direct Competitor's Market Rate* (DCMR)

Yang dimaksud dengan DCMR adalah tingkat margin keuntungan rata-rata perbankan syariah, atau tingkat margin keuntungan rata-rata beberapa bank syariah yang ditetapkan dalam rapat ALCO sebagai kelompok kompetitor langsung atau tingkat margin *murabahah* langsung yang ditetapkan.

2) *Indirect Competitor's Market Rate*(ICRM)

Yang dimaksud dengan ICRM adalah tingkat suku bunga rata-rata bank konvensional atau tingkat rata-rata suku bunga beberapa bank konvensional.

3) *Expected Competitive Return for Investor* (ECRI)

Yang dimaksud dengan ECRI adalah target bagi hasil kompetitif yang diharapkan dapat diberikan kepada dana pihak ketiga.

4) *Acquiring Cost*

Yang dimaksud dengan *Acquiring Cost* adalah biaya yang dikeluarkan oleh bank yang langsung terkait dengan upaya untuk memperoleh dana pihak ketiga.

⁴¹Adiwarman Karim, *Op. Cit.*, hlm. 280-181.

5) *Overhead Cost*

Yang dimaksud dengan *Overhead Cost* adalah biaya yang dikeluarkan oleh bank yang tidak langsung terkait dengan upaya untuk memperoleh dana pihak ketiga.

b. Perbedaan margin dan suku bunga

Menurut suryanto terdapat perbedaan sistem bunga dan sistem margin diantaranya:⁴²

- 1) Transaksi atau akad keuangan yang menggunakan sistem bunga adalah pinjam meminjam. Sedangkan transaksi atau akad lembaga keuangan yang menggunakan sistem margin adalah jual beli. Lembaga keuangan syariah tidak menggunakan bunga atau akad pinjam meminjam karena transaksi pinjam meminjam dalam islam merupakan akad tolong menolong (*tabarru'*). Dimana dalam meminjam uang tidak boleh tidak boleh meminta kelebihan dari sejumlah uang yang dipinjamkan. Kelebihan pinjam meminjam tersebut adalah riba, dan dalam firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 275 menyatakan bahwa Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.
- 2) Bunga diambil dari jmlah pokok yang dipinjamkan dengan besarnya persentase (%) bunga yang disesuaikan dengan tingkat suku bunga. Sedangkan margi keuntungan dalam *murabahah* adalah hasil kesepakatan bersama antara pihak lembaga

⁴²Antonio, M. S. *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2006), hlm. 39.

keuangan syariah dalam hal ini lembaga keuangan dengan nasabah.

- 3) Besarnya bunga dapat terus bertambah seiring dengan lamanya waktu pinjaman . misalnya apabila kita membutuhkan sepeda motor, maka lembaga keuangan konvensional akan memberikan kita sejumlah uang untuk membeli sepeda motor, kemudian misal besarnya bunga 2% perbulan dan kesepakatan pengembalian pinjaman adalah 3 tahun maka persentase bunga yang dibayarkan adalah $12 \times 3 \times 2\% = 72\%$. Dan apabila kesepakatan pengembalian 5 tahun maka persentasenya adalah $12 \times 5 \times 2\% = 120\%$ dan begitu seterusnya. Sedangkan besarnya margin keuntungan dalam *murabahah* bersifat tetap sesuai kesepakatan penjual dan pembeli diawal akad, sebagaimana kesepakatan dalam transaksi atau akad jual beli tertangguh. Dengan pengambilan besarnya margin keuntungan yang diambil penjual secara wajar.
- 4) Dalam sistem bunga penetapan pengembalian pokok dan bunganya bisa menggunakan perhitungan anuitas sehingga besar pembayaran pokok dan bunganya bersifat tetap. Sedangkan dalam sistem margin pembiayaan *murabahah*(jual beli dengan waktu tangguh) penetapan besarnya cicilan pembayaran yang meliputi pokok dan keuntungan harus bersifat tetap.

- 5) Apabila nasabah melunasi sisa hutang sebelum waktu jatuh tempo yang disepakati diawal transaksi, maka sistem bunga yang harus dibayar adalah sisa utang pokok untuk 1 atau 2 bulan yang akan datang. Sedangkan dalam sistem margin pembiayaan *murabahah* yang harus dibayar adalah sisa hutang barang dan lembaga keuangan syariah berhak untuk memberikan *discount* terhadap jmlah sisa hutang barang yang akan dilunasi nasabah.
- 6) Apabila dalam sistem bunga perhitungan bunganya menggunakan *floating rate* (tingkat bunga mengambang) maka besarnya bunga yang dibebakan pada peminjam bisa berubah sesuai dengan perkembangan tingkat suku bunga dipasar. Sedangkan dalam margin *murabahah* tidak akan terkena pengaruh perkembangan tingkat suku bunga.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi margin *murabahah*

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi margin *murabahah*.⁴³

- 1) Target laba. Laba merupakan keuntungan yang dihasilkan bank syariah. Laba dari suatu perbankan syariah dapat dilihat dari laporan laba rugi. Target laba dalam hal ini dapat diproksi dengan menggunakan *return on asset* (ROA). Selain itu target laba juga dapat digunakan untuk menentukan harga jual pembiayaan *murabahah*

⁴³Wirosa, *Jual Beli Murabahah*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm. 47.

- 2) Biaya *Over Head*. Komponen biaya yang diperhitungkan dalam biaya overhead adalah semua biaya yang dikeluarkan oleh bank dalam kegiatan menghimpun dana dari berbagai sumber yang menjadi beban rugi/laba antara lain beban personalia, beban administrasi dan umum serta beban lainnya. Dalam akuntansi perbankan syariah imbalan bagi hasil yang diberikan kepada pemilik dana dengan prinsip *murabahah*, bukan beban bank syariah karena besar kecilnya sangat bergantung dari pendapatan yang diterima sehingga dalam perhitungan biaya *overhead* juga tidak diperkenankan untuk diperhitungkan.
- 3) Bagi hasil dana pihak ketiga. Secara umum, prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah dapat diterapkan dalam empat akad utama yaitu *al-musyarakah*, *al-mudharabah*, *al-muzara'ah* dan *al-muzaqah*. Namun prinsip yang paling banyak digunakan adalah *al-musyarakah* dan *al-mudharabah*. Bagi hasil ini juga akan diberikan kepada pemilik dana pihak ketiga (DPK) yaitu pemilik dana tabungan maupun pemilik dana deposito sebagai imbal hasil karena mereka menginvestasikan dananya di perbankan syariah.
- 4) Pembiayaan, pembiayaan adalah kegiatan operasi utama bank syariah dalam menghasilkan pendapatan. Terdapat beberapa produk pembiayaan yang menjadi sumber utama penghasilan bank syariah diantaranya pembiayaan dengan prinsip jual beli

yaitu *murabahah* dan prinsip bagi hasil yaitu pembiayaan *mudharabah* dan pembiayaan *musyarakah*.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil dan Menengah No: 91/Kep/M.KUKMI/IX/2004 dan Fatwa DSN-MUI No. 04/IV/2000 tentang *murabahah* bahwa penetapan margin dan bagi hasil dalam sistem syariah sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor dibawah ini:⁴⁴

- 1) Jenis barang. Selisih harga jual atau margin terhadap barang yang kompetitif di pasaran relatif lebih rendah dibandingkan investasi. Sehingga perbankan syariah memperhatikan faktor tersebut sebagai ajang kompetitif.
- 2) Ada perbandingan.yaitu penentuan harga barang Sebanding dengan aktivitas transaksi yang dilakukan perbankan syariah terhadap supplier.
- 3) Reputasi mitra pad pembiayaan sebelumnya. Reputasi itra dilihat dari kelancaran angsuran, perkembangan dan prospek usaha, loyalitas serta tujuan usaha.
- 4) Alat ukur. Pada bagian akhir perbankan syariah melakukan erhitungan berdasarkan rumus harga jual sebagai alat ukur atau sandaran menentukan harga. Yang perlu diperhatikan bahwa bank syariah tidak menerapkan harga jual bagi nasabah pemilik

⁴⁴Veithzal Rivai dan Andria Pemata Veithzal, *Op. Cit.*, hlm.173.

dana namu hanya melakukan perkiraan biaya dana sehingga harga jual jadi lebih fleksibel dan bersaing.

d. Batas Penentuan Keuntungan

Batas maksimal penentuan keuntungan dalam *murabahah* adalah tidak ada dalil dalam syariah yang berkaitan dengan penentuan keuntungan usaha, sehingga bila melebihi jumlah tersebut dianggap haram. Hal demikian, telah menjadi kaidah umum untuk seluruh jenis barang dagangan di setiap zaman dan tempat. Ketentuan tersebut, karena ada beberapa hikmah, diantaranya: ⁴⁵

1. Perbedaan harga, terkadang cepat berputar dan terkadang lambat. Menurut kebiasaan, kalau perputarannya cepat, maka keuntungannya lebih sedikit. Sementara bila perputarannya lambat keuntungannya banyak.
2. Perbedaan penjualan kontan dengan penjualan pembayaran tunda (kredit). Pada asalnya, keuntungan pada penjualan kontan lebih kecil dibandingkan keuntungan pada penjualan kredit.
3. Perbedaan komoditas yang dijual, antara komoditas primer dan sekunder, keuntungannya lebih sedikit, karena memperhatikan orang-orang yang membutuhkan, dengan komoditas luks, yang

⁴⁵*Ibid.*, hlm. 164.

keuntungannya dlebihkan menurut kebijakan karena kurang dibutuhkan.

Sebagaimana telah dijelaskan, tidak ada riwayat dalam sunnah nabi yang mengatur pembatasan keuntungan sehingga tidak boleh mengambil keuntungan melebihi dari yang sewajarnya. Bahkan sebaliknya, diriwayatkan suatu hadist yang menetapkan bolehnya keuntungan perdagangan itu mencapai dua kali lipat pada kondisi tertentu, atau bahkan lebih.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan sebagai bahan rujukan dalam penelitian. Berdasarkan penelitian sebelumnya peneliti melihat persamaan dan perbedaan dari penelitian yang dilakukan agar tidak terjadi kesamaan dari penelitian yang dilakukan saat ini, peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan orang lain sebelum penelitian ini dilakukan, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel II.3
Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Visa Alvi Sa'adah (Skripsi, 2015).	pengaruh penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan pembiayaan <i>murabahah</i> pada anggota BMT Agritama Blitar.	harga jual (X_1), tingkat margin (X_2), keputusan pembiayaan <i>murabahah</i> (Y)	dari hasil penelitian, penetapan harga jual (X_1), dan tingkatan margin (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembiayaan <i>murabahah</i> .

2.	Aisyah Nur Aini (Jurnal, 2015).	pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan <i>murabahah</i> di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo.	tingkat margin (X), keputusan pengambilan pembiayaan <i>murabahah</i> (Y).	terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel margin (X) terhadap keputusan pengambilan pembiayaan <i>murabahah</i> (Y) di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru-Sidoarjo.
3	Musliana Ratnasari (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016).	pengaruh kualitas pelayanan dan citra produk terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan <i>Murabahah</i> di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.	kualitas pelayanan (X_1), citra produk (X_2), keputusan pemilihan produk pembiayaan, <i>Murabahah</i> (Y).	terdapat pengaruh positif tapi tidak signifikan kualitas pelayanan (X_1) terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan, <i>Murabahah</i> (Y) dan citra produk (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan, <i>Murabahah</i> (Y) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4	Umami Sholihah (Skripsi, IAIN Surakarta, 2016).	pengaruh pengetahuan nasabah, pelayanan, dan margin keuntungan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan <i>Murabahah</i> (Studi Kasus Pada BMT Karima Karang Pandan).	pengetahuan nasabah (X_1), pelayanan (X_2), Margin keuntungan (X_3), keputusan pengambilan pembiayaan <i>murabahah</i> (Y).	pengetahuan nasabah (X_1), pelayanan (X_2), Margin keuntungan (X_3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan <i>Murabahah</i> pada BMT Karima Karang Pandan.

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah:

- a. Penelitian Visa Alvi Sa'adah (2015) menggunakan variabel bebas penetapan harga jual dan tingkat margin, variabel terikatnya menggunakan keputusan pembiayaan *murabahah*, skala pengukuran yang digunakan adalah skala *nominal* dan objek penelitiannya pada BMT Agritama Blitar. Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel bebas pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin, variabel terikat keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah*, skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Sedangkan objek penelitian ini adalah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
- b. Penelitian Aisyah Nur Aini (2015) menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan variabel bebas tingkat margin dan variabel terikat menggunakan keputusan pengambilan pembiayaan *murabahah* sedangkan objek pada penelitiannya adalah BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo. Sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan variabel bebas pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin, variabel terikat keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah*. Sedangkan objek penelitian ini adalah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
- c. Penelitian Eva Roviana (2015) menggunakan variabel bebas harga atau margin dan kualitas pelayanan dan variabel terikat pada penelitiannya

adalah minat anggota pembiayaan *murabahah* dan objek penelitiannya pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah (BMT Amal Mulia), Analisis data yang digunakan dengan bantuan *SPSS Versi 21.0*. Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel bebas pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin, variabel terikat keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah*. Sedangkan objek penelitian ini adalah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, Analisis data yang digunakan dengan bantuan *SPSS Versi 22*.

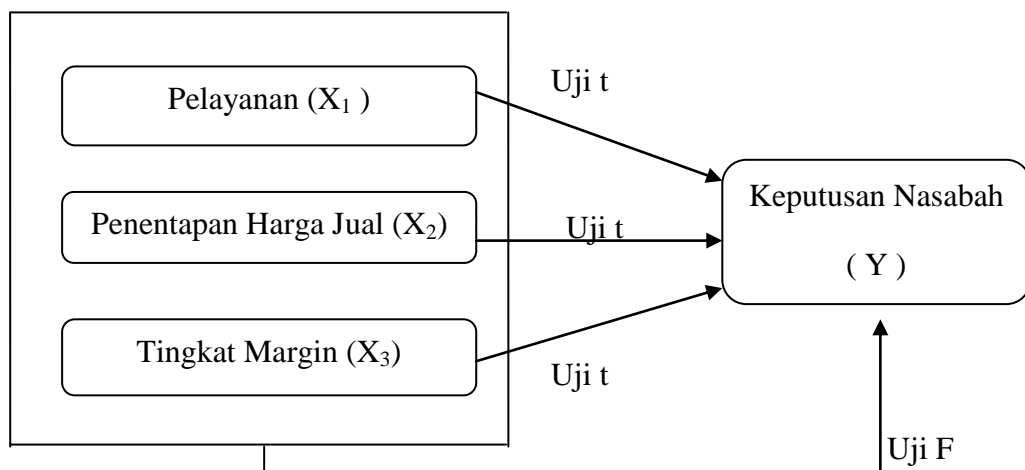
- d. Penelitian Ummi Sholihah (2016) variabel bebas pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan margin keuntungan dan variabel terikat menggunakan keputusan pengambilan pembiayaan *Murabahah* dan objek penelitiannya adalah Pada BMT Karima Karang Pandan, Analisis data yang digunakan dengan bantuan *SPSS Versi 17.0*. Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel bebas pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin, variabel terikat keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah*. Sedangkan objek penelitian ini adalah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, Analisis data yang digunakan dengan bantuan *SPSS Versi 22*.

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam kerangka teori, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif dari

serangkaian masalah yang diterapkan didalam kerangka berpikir inilah akan didudukkan masalah penelitian yang telah didefenisikan dalam kerangka teoritis yang relevan, yang mampu menangkap dan menunjuk perspektif terhadap masalah penelitian. Kerangka piker pada penelitian ini menekankan pada pengaruh pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* secara parsial. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan maka kerangka teori dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar II.3
Kerangka Pikir⁴⁶



Variabel bebas (X) adalah Pelayanan (X_1), Penetapan Harga Jual (X_2), dan Tingkat Margin (X_3), sedangkan variabel terikat (Y) adalah Keputusan Nasabah. Apabila pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin cukup baik maka secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah*.

⁴⁶Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 67.

D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari dua kata yaitu *hypo* (belum tentu benar) dan *tesis* (kesimpulan). Menurut Sekaran, mendefinisikan hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis diantara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji, hipotesis merupakan jawaban sementara atas pernyataan penelitian. Dengan demikian, ada keterkaitan antara perumusan masalah dengan hipotesis, karena perumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian. Pertanyaan penelitian ini harus dijawab dalam hipotesis. Jawaban pada hipotesis ini didasarkan pada teori dan empiris, yang telah dikaji pada kajian sebelumnya.⁴⁷ Berdasarkan landasan teoritis, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₀₁: Tidak terdapat pengaruh Pelayanan terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

H_{a1}: Terdapat pengaruh Pelayanan terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

H₀₂: Tidak terdapat pengaruh Penetapan harga jual terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

⁴⁷Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta :Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm.79.

H_{a2}: Terdapat pengaruh Penetapan harga jual terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

H₀₃: Tidak terdapat pengaruh tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

H_{a3}: Terdapat pengaruh tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

H₀₄: Tidak terdapat pengaruh pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

H_{a4}: Terdapat pengaruh pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan yang terletak di JL. Sudirman esk Merdeka No. 130 Kel Wek 1 Kec. Padangsidempuan Utara. Waktu penelitian ini dimulai Agustus 2017 sampai dengan November 2017 dan sebelumnya telah dilakukan observasi pada bulan Januari 2017.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.¹ Penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai penelitian yang menggunakan data kuantitatif (data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan), atau data yang diukur dalam skala *numerik* (angka).² Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Dalam penelitian ini teknik dan jenis tersebut digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan

¹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm.38.

²Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 149.

nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus.³ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan perolehan data sementara nasabah yang aktif saat ini berjumlah 179 nasabah.⁴

b. Sampel

Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.⁵ Pengambilan sampel (*sampling*) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat

³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm.130.

⁴Samsul, Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, Wawancara Tanggal 06 April 2017, Pukul 16:25 WIB.

⁵Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009), hlm, 162.

menggeneraslisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.⁶

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel secara acak yaitu: penarikan sampel yang ditentukan berdasarkan elemen-elemen atau subyek yang datang langsung pada unit tertentu.⁷

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan, misalnya 10%.⁸

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan ketentuan yang digunakan e= 10%, adalah:

$$n = \frac{179}{1 + 179(0,1^2)}$$

n=64,15 atau 64nasabah.

⁶Juliansyah Noor, *Loc. Cit.*

⁷Sugiono, *Op. Cit.*, hlm. 118.

⁸Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 180.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data primer dan data skunder. Adapun yang dimaksud dengan data primer dan data skunder adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.⁹ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada responden yaitu nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.

2. Data Skunder

Sumber skunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.¹⁰ Data skunder dalam penelitian ini diperoleh dari PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, jurnal, skripsi dan buku-buku yang relevan.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama.¹¹ Dalam penyusunan instrumen penelitian, peneliti menggunakan skala *Likert*.

⁹*Ibid.*, hlm. 103.

¹⁰Sugiono, *Op. Cit.*, hlm. 402.

¹¹Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 114.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.¹²

Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab dibawah pengawasan peneliti. Responden ditentukan berdasarkan teknik sampling.¹³

Angket juga ditujukan untuk pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada nasabah mengenai pengaruh pelayanan, penetapan harga dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *skala likert* mempunyai gradasi sangat positif sampai negatif yang berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif.

¹²Sugiono, *Op. Cit.*, 132.

¹³Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 128.

Pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap-tiap sampel yang memiliki setiap nilai skor.¹⁴

Tabel III.1
Skala Likert

Kategori	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Tabel III.2
Kisi-kisi Angket

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1	Pelayanan	1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1, 2
		2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,4
		3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	5,6
		4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	7,8
		5. Empati (<i>Empathy</i>)	9,10
2	Penetapan Harga Jual	1. Tujuan Penetapan Harga Jual	11,12,13,14,15,
		2. Faktor-faktor yang mempengaruhi harga jual	16,17,18,19,20
3	Tingkat Margin	1. Referensi Margin Keuntungan	21,22,23,24,25,26,27,28
4	Keputusan Nasabah	1. Pengenalan Kebutuhan	29,30
		2. Pencarian Informasi	31,32
		3. Evaluasi Alternatif	33,34
		4. Keputusan Pembelian	35,36
		5. Perilaku Pasca Pembelian	37,38
Jumlah			38

2. Wawancara

Wawancara atau interviu adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.

Dalam wawancara pertanyaan dan jawaban diberikan secara verbal.

¹⁴Sugiono, *Op. Cit.*, hlm. 308.

Biasanya komunikasi ini dilakukan dalam keadaan saling berhadapan, namun komunikasi dapat juga dilakukan melalui telepon.¹⁵Peneliti melakukan wawancara di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan pada karyawan dan sebagian nasabah yang menggunakan akad pembiayaan*murabahah*.

3. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelakuan manusia seperti terjadi dalam kenyataan. Dengan observasi dapat kita peroleh gambaran yang lebih jelas tentang kehidupan sosial, yang sukar diperoleh dengan metode lain.

Observasi juga dilakukan bila belum banyak keterangan dimiliki tentang masalah yang diselidiki. Jadi berfungsi sebagai *eksplorasi*. Dari hal ini kita dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.¹⁶

Peneliti melakukan observasi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan pada karyawan dan sebagian nasabah yang menggunakan akad pembiayaan*murabahah*.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Instrumen dapat dikatakan memenuhi persyaratan sebagai alat pengumpul data adalah apabila sekurang-kurangnya instrumen tersebut valid dan *reliable*. Uji coba instrumen dilakukan kepada responden yang

¹⁵*Ibid.*, hlm. 113.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 106.

berada didalam populasi, tetapi diluar sampel penelitian. Uji coba yang dilaksanakan meliputi sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Secara mendasar, validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur.¹⁷ Uji validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur.¹⁸ Untuk menentukan butir soal valid atau tidak dapat dilakukan dengan melihat nilai sig dan nilai korelasi person.

Teknik uji validitas item dengan korelasi person, yaitu dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel. Kemudian pengujian signifikan dilakukan dengan kriteria menggunakan r_{tabel} pada tingkat signifikan 0,05 dengan uji sisi. Jika nilai positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item dapat dinyatakan valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid.¹⁹

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.²⁰ Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya

¹⁷Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm. 167.

¹⁸Duwi Priyanto, *SPSS 22 Pengelola Data Terpraktis*, (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm.51.

¹⁹*Ibid.*,

²⁰Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Surva*, (Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia, 1993), hlm.140.

menggunakan kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (skala Likert 1-5) adalah *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.²¹

G. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data. Analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan *SPSS versi 22* sebagai alat hitung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Deskriptif

Analisis digunakan untuk penggambaran tentang statistik data seperti min, max, mean, sum, standar deviasi, *variance*, *range*, dan lain-lain dan untuk mengukur distribusi data dengan *skewness* dan *kurtosis*.

Menurut Sugiyono, analisis deskriptif adalah:

Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.²²

2. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah mengadakan pengujian terhadap normal tidaknya sebaran data yang akan dianalisis.²³ Normalitas data merupakan hal yang penting karena dengan data yang berdistribusi

²¹Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 64.

²²*Ibid.*, hlm. 30.

²³Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm. 301.

normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi.²⁴ Persyaratan data disebut normal jika probabilitas atau $p > 0,05$ pada uji normalitas dengan *kolmogrovsimirnov*. Selain itu juga digunakan metode pendekatan grafik histogram dimana data yang baik adalah data yang mempunyai pola distribusi normal yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan pada grafik histogram dan juga digunakan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *PP Plot of Regression standardized residual* dasar pengambilan keputusan jika titik-titik menyebar pada sekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut normal.²⁵

3. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linier data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity*. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,1.²⁶

4. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas, dan *heteroskedastisitas* pada model regresi.²⁷ Uji asumsi tersebut secara jelas diuraikan sebagai berikut:

²⁴Duwi Priyanto, *Op. Cit.*, hlm. 69.

²⁵Juliansyah Noor, *Op. Cit.*, hlm. 178.

²⁶Duwi Priyanto, *Op. Cit.*, hlm. 78-79.

²⁷*Ibid.*, hlm. 89.

a. Uji *Multikolinieritas*

Multikolinieritas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya.

kriteria pengambilan keputusan yaitu:²⁸

VIF > 10 artinya mempunyai persoalan *multikolinieritas*.

VIF < 10 artinya tidak terdapat *multikolinieritas*.

Tolerance < 0,1 artinya mempunyai persoalan *multikolinieritas*.

Tolerance > 0,1 artinya tidak terdapat *multikolinieritas*.

b. Uji *Heteroskedastisitas*

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan didalam regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi *heteroskedastisitas*.²⁹ Uji *Heteroskedastisitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik *heteroskedastisitas*, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

H_0 diterima bila $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak terdapat *heteroskedastisitas*.

²⁸*Ibid.*, hlm. 332.

²⁹*Ibid.*, hlm. 108.

H_0 ditolak bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ yang berarti terdapat *heteroskedastisitas*.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode grafik (melihat pola titik-titik pada grafik regresi) dengan dasar pengambilan keputusan yaitu: jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelembung, melebar kemudian menyempit), maka terjadi *heteroskedastisitas*. Sedangkan jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.³⁰

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen.³¹ Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen pelayanan (X_1), penetapan harga jual (X_2), tingkat margin (X_3) terhadap variabel devenden yaitu keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah*(Y). Bentuk persamaan analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

\hat{Y} = Keputusan Nasabah

³⁰*Ibid.*, hlm. 115.

³¹*Ibid.*, hlm. 148.

- a = Konstanta
- b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi linier berganda
- X_1 = Variabel independen (Pelayanan)
- X_2 = Variabel independen (Penetapan Harga Jual)
- X_3 = Variabel independen (Tingkat *Margin*)

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (*Goodness of fit*), yang dinotasikan dengan R^2 merupakan suatu ukuran yang dalam regresi. Determinasi (R^2) mencerminkan kemampuan variabel dependen. Tujuan analisis ini adalah untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.³²

7. Uji Sigifikan Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).³³

Pengujian koefisien regresi:

- a) Menentukan hipotesis
- b) Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 10\%$

³²V. Wiratna Sujarwen, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pt. Pustaka Baru, 2015), hlm. 228.

³³Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2008), hlm. 83.

- c) Menentukan t hitung berdasarkan tabel coefficient
- d) Menentukan t tabel, tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ dimana:
- df = derajat kebebasan.
- n = jumlah kasus atau sampel.
- k = jumlah variabel
- e) Kriteria pengujian
- (1) H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$.
- (2) H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.³⁴
- Berdasarkan signifikan:
- (1) Jika signifikan $> 0,1$ maka H_0 diterima.
- (2) Jika signifikan $< 0,1$ maka H_0 ditolak.

8. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian koefisien regresi.

- a) Menentukan hipotesis
- b) Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 10\%$
- c) Menentukan F hitung berdasarkan tabel
- d) Menentukan F tabel menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 10\%$, df 1 (jumlah variabel-1) dan df 2 ($n-k-1$) dimana:
- df= derajat kebebasan.

³⁴*Ibid.*, hlm. 85.

n = jumlah kasus sampel.

k = jumlah variabel.³⁵

e) kriteria pengujian

(1) H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

(2) H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ ³⁶

Berdasarkan signifikan:

(1) Jika signifikan $> 0,1$ maka H_0 diterima.

(2) Jika signifikan $< 0,1$ maka H_0 ditolak.

³⁵Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 82.

³⁶*Ibid.*, hlm. 86.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Dengan nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi keadilan dan kemanusiaan serta integrasi yang telah tertanam pada segenap insan Bank Syariah Mandiri sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia

Salah satu Bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa Bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).¹

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Dengan melakukan penggabungan (*merger*) dengan beberapa bank dan mengundang *investor* asing. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

¹Bank Syariah Mandiri, (<http://www.syariahmandiri.co.id>), diakses pada tanggal 10 September 2017 pukul 21.00 WIB

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI\No.1/24\ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420H atau tanggal 1 November 1999.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.²

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri (BSM)

Visi PT. Bank Syariah Mandiri yaitu menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha dan dapat membantu untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha masyarakat tanpa membedakan agama, budaya, latar belakang, sejarah, maupun hal lainnya, sehingga dapat menjadikan masyarakat di Indonesia hidup sejahtera dan makmur.

Misi adalah cara untuk mencapai visi itu sendiri. PT. Bank Syariah Mandiri memiliki misi berikut ini:

²*Ibid.*,

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
- b. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerjayang sehat.
- c. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.
- d. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

3. Profil PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Bank syariah mandiri diresmikan dan berkembang sampai sekarang dan mempunyai banyak cabang diseluruh provinsi yang terutama yaitu PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan yang beralamat di jalan Sudirman ESK Merdeka Nomor. 130 Kel Wek 1 Kecamatan Padansidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan provinsi Sumatera Utara letak Bank Syariah Mandiri sangat strategis di Kota Padangsidimpuan karena hanya berkisar 1 KM dari pusat pembelanjaan dengan lokasi yang ini sangat mudah dijangkau oleh nasabah yang ingin bertransaksi pada PT. Bank Syariah Mandiri.

PT. Bank Syariah Mandiri menawarkan banyak produk diantaranya ada produk penghimpunan dana berupa tabungan, deposito dan giro dan produk pembiayaan seperti *ijarah*, *tijarah*, *mudharabah*, *murabahah* dan produk yang baru diaplikasikan yaitu produk cicil emas dengan jasa-jasa lainnya. PT. Bank syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan merupakan salah satu bank yang berkembang di Padangsidimpuan karena dapat dilihat dari PT. Bank Syariah Mandiri

yang telah membuka beberapa Kantor Cabang Pembantu dan Unit Pembantu serta Kantor Kas seperti di IAIN Padangsidimpuan yang dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan dengan mudah menarik minat nasabah dalam melakukan beberapa produk yang ditawarkan PT. Bank Syariah Mandiri. Berikut ini PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan terdiri dari beberapa cabang antara lain:

- a. 1 kantor cabang yang terletak di Kota Padangsidimpuan
- b. 3 kantor cabang pembantu yang terletak di Padang Lawas Utara, Padang Lawas, Pandan.

4. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Undang-Undang Perbankan Syariah telah, disahkan oleh DPR-RI pada hari Selasa, 17 Juni 2008. Dengan lahirnya UU Perbankan Syariah perkembangan bank syariah ke depan, diharapkan, akan mempunyai peluang usaha yang lebih besar di Indonesia. UU Perbankan Syariah memberikan peluang aktivitas usaha bank syariah yang lebih banyak dan beragam dibandingkan bank konvensional. Terdapat usaha-usaha yang bisa dilakukan oleh sebuah bank umum syariah dan tidak dapat dilakukan oleh bank konvensional.

- a. Menjamin penerbitan surat berharga.
- b. Penitipan untuk kepentingan orang lain.
- c. Menjadi wali amanat.
- d. Penyertaan modal.
- e. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun.

- f. Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka panjang syariah.

Di samping usaha komersial, bank syariah dapat pula menjalankan fungsi sosial dalam bentuk:

- a. Lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- b. Menghimpun dana sosial dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada lembaga pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

5. Produk-produk PT. Bank Syariah Mandiri

Jenis produk-produk yang digunakan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan antara lain sebagai berikut:

- a. Produk Pendanaan, diantaranya Tabungan BSM, BSM Tabungan Berencana, BSM Tabungan Investasi Cendikia, Tabungan Mabrur, BSM Tabungan Dollar, BSM Tabungan Kurban,
- b. Produk Pembiayaan, diantaranya Pembiayaan Edukasi BSM, Pembiayaan Griya BSM, Pembiayaan Pensiunan, Pembiayaan Umroh BSM, Cicil Emas BSM, dan Pembiayaan Gadai Emas.
- c. Produk Jasa, diantaranya sistem tarik tunai, Transfer antar rekening BSM dan transfer antar bank (Bank MAndiri, anggota ATM Bersama dan Prima), *Payment&Purchase*.

6. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri

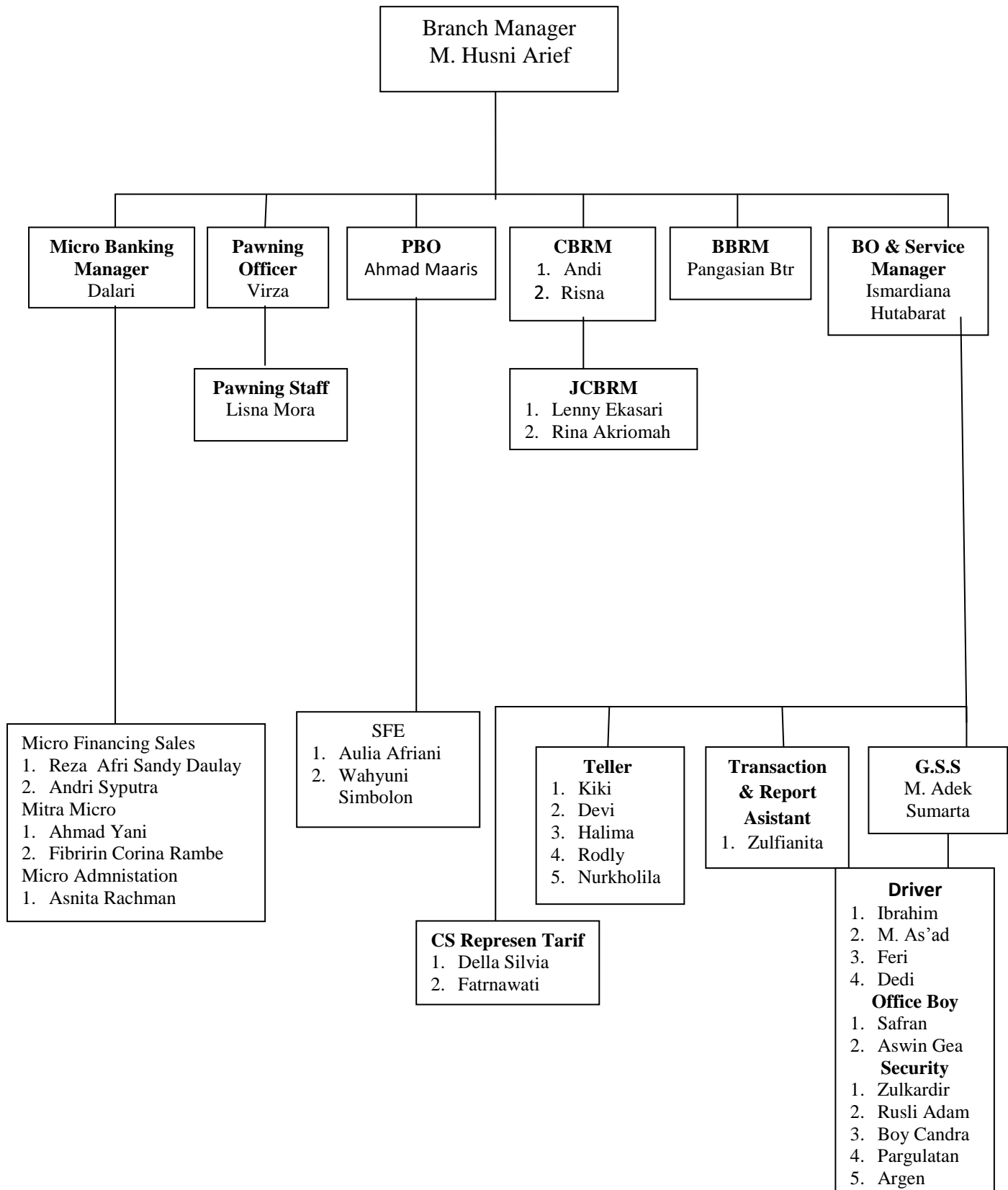
Seperti perusahaan lainnya, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan juga memiliki struktur organisasi yang terarah sehingga memudahkan dalam melaksanakan tugas serta tanggungjawab.

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab, baik secara vertikal maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membentuk pemimpin atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Struktur organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan suatu perusahaan dalam memudahkan komunikasi serta kontrol atas semua aktifitas yang bertanggungjawab dalam tugas wewenang dalam perusahaan masing-masing bagian. Berikut ini merupakan gambaran struktur organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri.

Gambar IV.1
Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri

Cabang Padangsidimpun



B. Analisis Data Hasil Penelitian

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS versi 22 sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} dicari pada signifikansi 10% atau 0,1 dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$, dimana n = jumlah sampel, jadi df = $64-2 = 62$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2075. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan nilai r positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

a. Uji Validitas Pelayanan

Tabel IV.2
Tabel Hasil Uji Validitas Pelayanan

Item pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
PL1	0,517	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 62$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh tabel = 0,2075	Valid
PL2	0,587		Valid
PL3	0,584		Valid
PL4	0,770		Valid
PL5	0,527		Valid
PL6	0,465		Valid
PL7	0,643		Valid
PL8	0,457		Valid
PL9	0,699		Valid
PL10	0,437		Valid

Sumber: hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah, 2017)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel Pelayanan adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$

dimana r_{tabel} adalah 0,2075. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Correlations*.

b. Uji Validitas Penetapan Harga Jual

Tabel IV.3
Tabel Hasil Uji Validitas Penetapan Harga Jual

Item pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
PHJ1	0,635	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 62$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh tabel = 0,2075	Valid
PHJ2	0,648		Valid
PHJ3	0,804		Valid
PHJ4	0,771		Valid
PHJ5	0,590		Valid
PHJ6	0,481		Valid
PHJ7	0,691		Valid
PHJ8	0,512		Valid
PHJ9	0,682		Valid
PHJ10	0,439		Valid

Sumber: hasil *output*SPSS versi 22 (data diolah, 2017)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel Penetapan Harga Jual adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,2075. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Correlations*.

c. Uji Validitas Tingkat Margin

Tabel IV.3
Tabel Hasil Uji Validitas Tingkat Margin

Item pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
TM1	0,674	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 62$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh tabel = 0,2075	Valid
TM2	0,789		Valid
TM3	0,440		Valid
TM4	0,501		Valid
TM5	0,643		Valid
TM6	0,568		Valid
TM7	0,623		Valid
TM8	0,497		Valid

Sumber: hasil penelitian (data diolah, 2017)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-8 untuk variabel Tingkat Margin adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,2075. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Correlations*.

d. Uji Validitas Keputusan Nasabah

Tabel IV.3
Tabel Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah

Item pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
KN1	0,519	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 62$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh tabel = 0,2075	Valid
KN2	0,554		Valid
KN3	0,576		Valid
KN4	0,762		Valid
KN5	0,547		Valid
KN6	0,442		Valid
KN7	0,692		Valid
KN8	0,489		Valid
KN9	0,717		Valid
KN10	0,410		Valid

Sumber: hasil penelitian (data diolah, 2017)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel keputusan nasabah adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,2075. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Correlations*.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabilitas apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabael	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Item</i>
Pelayanan	0,767	10
Penetapan Harga Jual	0,823	10
Tingkat Margin	0,731	8
Keputusan Nasabah	0,765	10

Sumber: Hasil *Output* SPSS versi 22 (data diolah, 2017)

Dari hasil tabel *reliability statistic* di atas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel pelayanan adalah $0,767 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel pelayanan (X_1) adalah reliabel. *Cronbach alpha* untuk variabel penetapan harga jual adalah $0,823 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel penetapan harga jual (X_2) adalah reliabel. Selanjutnya *Cronbach alpha* untuk variabel tingkat margin adalah $0,731 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel tingkat margin (X_3) adalah reliabel. *Cronbach alpha* untuk variabel keputusan nasabah adalah $0,765 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel keputusan nasabah (Y) adalah reliabel.

3. Uji Analisis Deskriptif Statistik

Statistik deskriptif adalah proses pengolahan data untuk mendistribusikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel dan populasi. Uji statistik deskriptif dapat dilakukan dengan beberapa cara dan akan menampilkan nilai *mean*, *minimum*, *maksimum*, *sum*, *mean*, *standard deviation* dan *variance* yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel IV.1
Hasil Uji Statistik Deskripsif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PL	64	37	50	44.36	3.534
HJ	64	37	50	42.84	3.965
TM	64	29	40	35.47	2.944
KN	64	37	50	44.27	3.524
Valid N (listwise)	64				

Sumber: hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

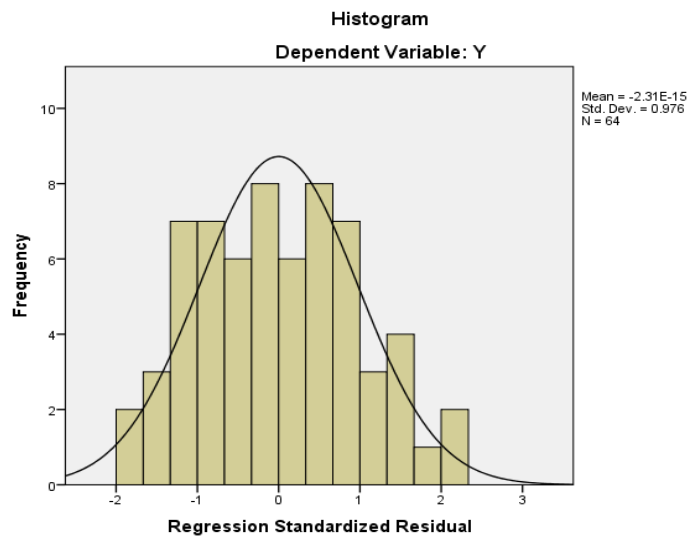
Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel pelayanan mempunyai *minimum* sebesar 37, *maximum* sebesar 50, *mean* sebesar 44,36 dan *std. deviation* sebesar 3,534. Untuk variabel penetapan harga jual mempunyai *minimum* sebesar 37, *maximum* sebesar 50, *mean* sebesar 42,84, dan *std. deviation* sebesar 3,965, untuk variabel tingkat margin mempunyai *minimum* sebesar 29, *maximum* sebesar 40, *mean* sebesar 35,47, dan *std. deviation* sebesar 2,944. Sedangkan untuk variabel keputusan nasabah mempunyai *minimum* sebesar 37, *maximum* sebesar 50, *mean* sebesar 44,27, dan *std. deviation* sebesar 3,524.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada grafik histogram jika distribusi data tidak menceng ke kiri atau ke kanan maka distribusi data tersebut normal. Pada grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* jika titik-titik menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut sudah

normal dan Adapun hasil uji normalitas dalam penelitian ini sebagai berikut.

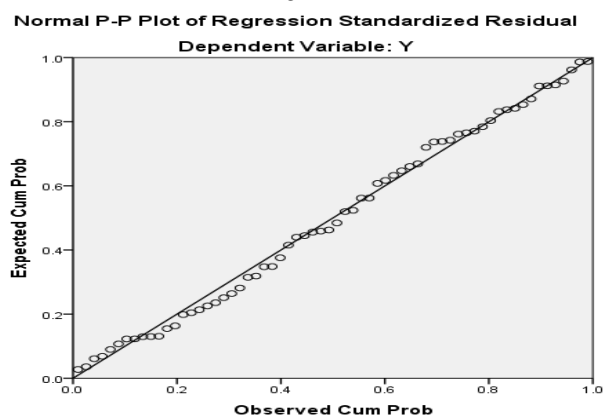
Gambar IV.2
Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram



Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah, 2017).

Berdasarkan grafik histogram di atas distribusi data tidak menceng ke kiri atau ke kanan maka dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data tersebut normal.

Gambar IV.3
Hasil Uji Normalitas



Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah, 2017).

Berdasarkan grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut sudah normal

5. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian linearitas melalui SPSS dengan menggunakan *standardized coefficients* dengan taraf signifikan 0,1. Dan variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikan kurang dari 0,1.

a. Linieritas Keputusan Nasabah dengan Pelayanan

Tabel VI.7
Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KN* PL Between (Combined) Groups	478.668	13	36.821	6.060	.000
Linearity	431.863	1	431.863	71.073	.000
Deviation from Linearity	46.805	12	3.900	.642	.796
Within Groups	303.817	50	6.076		
Total	782.484	63			

Sumber: Hasil *Output* SPSS 22 (data diolah, 2017)

Berdasarkan tabel hasil output SPSS versi 22 di atas nilai Signifikan pada *Linearity* sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan $0,000 < 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Keputusan Nasabah dan Pelayanan terdapat hubungan yang linier.

b. Linieritas Keputusan Nasabah dengan Penetapan Harga Jual

Tabel VI.7
Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KN* HJ Between (Combined)	327.920	11	29.811	3.410	.001
Groups Linearity	90.661	1	90.661	10.371	.002
Deviation from Linearity	237.259	10	23.726	2.714	.009
Within Groups	454.565	52	8.742		
Total	782.484	63			

Sumber: Hasil *Output* SPSS 22 (data diolah, 2017)

Berdasarkan tabel hasil output SPSS versi 22 di atas nilai Signifikan pada *Linierity* sebesar 0,002. Sehingga dapat disimpulkan $0,002 < 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Keputusan Nasabah dan Penetapan harga jual terdapat hubungan yang linier.

c. Linieritas Keputusan Nasabah dengan Tingkat Margin

Tabel VI.7
Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KN * TM Between (Combined)	397.946	11	36.177	4.892	.000
Groups Linearity	332.460	1	332.460	44.958	.000
Deviation from Linearity	65.485	10	6.549	.886	.552
Within Groups	384.538	52	7.395		
Total	782.484	63			

Sumber: Hasil *Output* SPSS 22 (data diolah, 2017)

Berdasarkan tabel hasil output SPSS versi 22 di atas nilai Signifikan pada *Linierity* sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan

$0,000 < 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Keputusan Nasabah dan Tingkat Margin terdapat hubungan yang linier

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji *Multikolinieritas*

Suatu model regresi dikatakan bebas dari *multikolinieritas* adalah jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* $> 0,1$) dan jika nilai VIF kecil dari 10 (VIF > 10). Hasil uji *multikolinieritas* penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.12

Tabel Uji *Multikolinieritas*

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PL	.515	1.941
	HJ	.970	1.030
	TM	.524	1.909

a. Dependent Variable: KN

Sumber: Hasil *Output* SPSS 22 (data diolah, 2017)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai VIF dari variabel pelayanan adalah $1,941 < 10$, nilai VIF variabel penetapan harga jual $1,030 < 10$ dan nilai VIF variabel tingkat margin $1,909 < 10$ dapat disimpulkan nilai VIF dari ketiga variabel diatas lebih kecil dari 10 (VIF < 10).

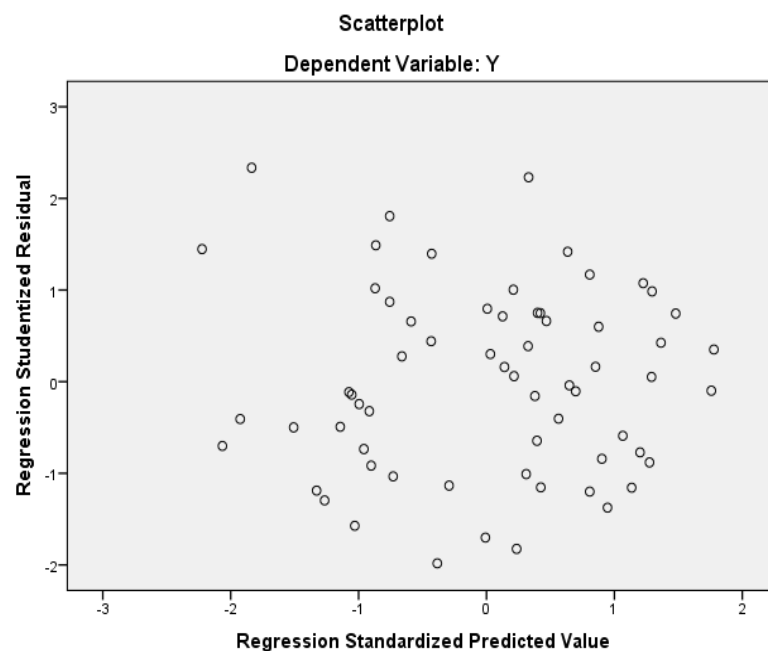
Sementara itu nilai *Tolerance* dari variabel pelayanan adalah $0,515 > 0,1$, nilai *Tolerance* variabel penetapan harga jual adalah $0,970 > 0,1$, dan nilai *Tolerance* variabel tingkat margin adalah $0,524 > 0,1$. Jadi

dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari ketiga variabel diatas lebih besar dari 0,1 ($Tolerance > 0,1$). Berdasarkan penilaian dari tabel diatas maka dapat disimpulkan tidak terjadi *multikolinearitas* antar variabel bebas.

b. Uji *Heteroskedastisitas*

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi *heteroskedastisitas*, suatu model regresi dikatakan bebas dari *heteroskedastisitas* apabila titik titik pada *scatterplot* regresi tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil uji *heteroskedastisitas* sebagai berikut:

Tabel IV.12
Tabel Uji *Heterokedastisitas*



Sumber: Hasil *Output* SPSS Versi 22 (Data diolah 2017)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Titk-titik menyebar diatas dan dibawah

angka 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari *heteroskedastisitas*.

7. Uji Analisis Regresi linier Berganda

Analisis Regresi Linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Pelayanan (X_1), Penetapan Harga Jual (X_2), dan Tingkat Margin (X_3) terhadap keputusan nasabah (Y). Hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV. 13
Tabel Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a	
		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	1.499	4.409
	PL	.519	.108
	HJ	.196	.070
	TM	.320	.129

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil *Output* SPSS Versi 22 (Data diolah 2017)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keputusan Nasabah = 1,499 + 0,519 Pelayanan, + 0,196 Penetapan Harga Jual + 0,320 Tingkat Margin

\hat{Y} = Keputusan Nasabah

a = Konstanta

- b_1 = Koefisien variabel Pelayanan
- b_2 = Koefisien variabel Penetapan Harga Jual
- b_3 = Koefisien Variabel Tingkat Margin
- X_1 = Variabel independen (Pelayanan)
- X_2 = Variabel independen (Penetapan Harga Jual)
- X_3 = Variabel independen (Tingkat Margin)

Persamaan Regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai Konstanta (a) sebesar 1,499 artinya jika nilai koefisien regresi variabel lain nol (0) maka koefisien keputusan nasabah (Y) nilainya sebesar 149,9 %.
- b. Koefisien regresi variabel pelayanan (b_1) sebesar 0,519, artinya apabila variabel pelayanan ditambah 1 % keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* adalah sebesar 51,9 % koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan dengan keputusan nasabah, semakin baik pelayanan maka akan semakin tinggi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah*.
- c. Koefisien regresi variabel Penetapan Harga Jual (b_2) sebesar 0,196, artinya apabila variabel penetapan harga jual ditambah 1 % keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* adalah sebesar 19,6 % koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara penetapan harga jual dengan keputusan nasabah, semakin baik

penetapan harga jual yang diberikan maka akan semakin tinggi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah*.

- d. Koefisien regresi variabel Tingkat Margin (b_3) sebesar 0,320, artinya apabila variabel tingkat margin ditambah 1 % keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* adalah sebesar 32 % koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara tingkat margin dengan keputusan nasabah, semakin baik tingkat margin yang diberikan maka akan semakin tinggi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah*.

8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel IV. 14
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,797 ^a	,636	,618	2,179

a. Predictors: (Constant), TM, HJ, PL

b. Dependent Variable: KN

Sumber: Hasil *Output* SPSS Versi 22 (data diolah, 2017)

Berdasarkan output diatas diperoleh angka *Adjusted R Square* sebesar 0,618 atau 61,8%. Hal ini menunjukkan bahwa 61,8% variabel pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin mempengaruhi keputusan nasabah sedangkan sisanya sebesar 38,2% dipengaruhi atau dijelaskan variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

9. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji statistic t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen (pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (keputusan nasabah). Kriteria pengujian: $H_0 =$ diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$. H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Tabel IV. 15
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.499	4.409		.340	.735		
	PL	.519	.108	.521	4.799	.000	.515	1.941
	HJ	.196	.070	.220	2.785	.007	.970	1.030
	TM	.320	.129	.267	2.482	.016	.524	1.909

a. Dependent Variable: KN

sumber: hasil *output* spss versi 22 (data diolah: 2017)

Untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 5\%$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) = $n - k - 1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df = 64 - 3 - 1 = 60$. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,05), maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,67065.

Dari hasil *output* diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel pelayanan sebesar 4,799 sedangkan t_{tabel} diperoleh 1,670 ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,799 > 1,67065$) maka H_a diterima. Jadi dapat

disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah.

Pada variabel penetapan harga jual memiliki t_{hitung} sebesar 1,886 sedangkan t_{tabel} diperoleh 2,785 ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,785 > 1,67065$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial penetapan harga jual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah.

Pada variabel tingkat margin memiliki t_{hitung} sebesar 2,482 sedangkan t_{tabel} diperoleh 1,670 ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,482 > 1,67065$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial tingkat margin mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji Signifikansi F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan didalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah: jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai signifikansi $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika H_a diterima maka terdapat pengaruh antara variabel X dan Y.

Tabel IV. 16
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	497.624	3	165.875	34.938	.000 ^b
	Residual	284.860	60	4.748		
	Total	782.484	63			

a. Dependent Variable: KN

b. Predictors: (Constant), TM, HJ, PL

Sumber: Hasil *Output* SPSS Versi 22 (data diolah,2017)

Dari hasil *output* diatas dapat dijelaskan bahwa dengan menggunakan signifikansi 0,1 dengan F_{hitung} sebesar 34,938. Tabel distribusi F dicari dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $64-3-1 = 60$ (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). Hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} yaitu sebesar 2,18. Hasil analisis data untuk uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel} = 34,938 > 2,18$. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh yang signifikan secara simultan variabel pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah*.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan bantuan dari program SPSS 22 diketahui bahwa:

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Secara parsial variabel pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dengan hasil kriteria pengujian yaitu t_{hitung} sebesar 4,799 dan t_{tabel} sebesar 1,67065 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,799 > 1,67065$) maka H_a diterima. Penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ummi Sholihah pada tahun 2016. Dimana Ummi Sholihah memperoleh hasil secara parsial variabel pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murabahah* pada BMT Karima Karang Pandan.

2. Pengaruh Penetapan Harga Jual terhadap Keputusan Nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Secara parsial variabel penetapan harga jual mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dengan hasil kriteria pengujian yaitu t_{hitung} sebesar 2,785 dan t_{tabel} sebesar 1,67065 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,785 > 1,67065$) maka H_a diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Visa Alvi Sa'adah memperoleh hasil secara parsial variabel penetapan harga jual mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan *murabahah* pada Anggota BMT Agritama Blitar.

3. Pengaruh Tingkat Margin terhadap Keputusan Nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Secara parsial variabel penetapan harga jual mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dengan hasil kriteria pengujian yaitu t_{hitung} sebesar 2,482 dan t_{tabel} sebesar 1,67065 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,482 > 1,67065$) maka H_a diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Aisyah Nur Aini memperoleh hasil secara parsial variabel tingkat margin mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan *murabahah* pada Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo.

4. Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin terhadap Keputusan Nasabah mengajukan Pembiayaan *Murabahah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

Uji signifikansi simultan (Uji F) variabel pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dengan hasil kriteria pengujian yaitu $F_{tabel} > F_{hitung}$ ($34,938 > 2,18$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga nilai signifikansi $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$). Hal ini sejalan dengan penelitian Eva Roviana pada tahun 2015 yang menyatakan dalam penelitiannya Harga, Margin dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap minat anggota dalam membeli produk pembiayaan *murabahah* di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (studi kasus BMT Amal Mulia).

Hasil uji validitas untuk 38 item pertanyaan dari ketiga variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) diketahui memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana r_{tabel} dengan taraf signifikan 10% dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$ atau $df = 64-3 = 61$ adalah 0,2075. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada *Corrected item-Total Correlation*. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai r positif 38 item pertanyaan pada kuesioner tersebut valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas diketahui bahwa dari ketiga variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) memiliki *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ sehingga item pernyataan pada kuesioner juga dapat dinyatakan reliabel.

Hasil uji normalitas diketahui pada grafik histogram bahwa distribusi data tersebut tidak menceng kekiri atau kekanan, maka pola distribusi data tersebut normal dan pada grafik *Normal P-P Of Regression Standardized Residual* bahwa penyebaran data disekitar baris dan mengikuti garis diagonal, maka data tersebut telah normal. Selanjutnya, hasil uji linieritas menyatakan bahwa antara empat variabel memiliki hubungan yang linier karena diketahui memiliki nilai signifikan $< 0,1$.

Berdasarkan Hasil Uji koefisien determinasi Pelayanan, Penetapan Harga Jual Dan Tingkat Margin mampu mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* sebesar 61,8% sedangkan sisanya 38,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Keterbatasan waktu, tenaga, dan dana peneliti dalam penyempurnaan dari hasil penelitian ini.
2. Dalam menyebarkan angket penulis tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
3. Keterbatasan kemampuan dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.

Walaupun demikian, peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan. Peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya bisa lebih dapat disempurnakan lagi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil uji Validitas untuk 38 item pernyataan dari kedua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) diketahui memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana r_{tabel} dengan taraf signifikansi 10% dengan derajat kebebasan $(df)=n-2$ atau $df=64-2=62$ adalah 0,207 sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai r positif maka 38 item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Hasil uji normalitas diketahui pada grafik histogram bahwa distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan, maka pola distribusi data tersebut normal dan pada grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* bahwa penyebaran datanya disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka data tersebut telah normal.

Berdasarkan dari hasil tabel reliability statistic di atas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variable pelayanan (X_1) adalah $0,767 > 0,60$, variable penetapan harga jual (X_2) adalah $0,823 > 0,60$, variable tingkat margin (X_3) adalah ($0,731 > 0,60$,) sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel pelayanan (X_1), penetapan harga jual (X_2), Tingkat margin (X_3) adalah reliabel dan dari hasil tabel reliability statistic di atas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel keputusan nasabah adalah $0,765 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel keputusan nasabah (Y) adalah reliabel. Sedangkan pada nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,618 menunjukkan bahwa 61,8% variabel pelayanan, penetapan harga jual dan

tingkat margin mempengaruhi keputusan nasabah sedangkan 38,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah mengajukan Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan. Adapun saran yang bisa dalam melakukan penelitian ini adalah:

- a. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan harus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan nasabah.
- b. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan hendaknya memberikan sosialisasi mengenai harga jual dan tingkat margin kepada nasabah agar nasabah dapat mengerti akan perbedaannya.
- c. Mengingat variabel bebas adalah masalah penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *murabahah* diharapkan penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- _____, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2013.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.
- Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Departemen Agama RI, *Al-Hikmah Al-quran dan Terjemahannya*, Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010.
- Duwi Priyanto, *SPSS 22 Pengelola Data Terpraktis*, Yogyakarta: Andi, 2014.
- _____, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: MediaKom, 2008.
- Etta Mamang sangatji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* Jakarta: Kencana, 2011.
- Harahap , Syopyan Syafri dkk, *Akutansi Perbankan Syariah*, Jakarta Barat: LPFE Usakti, 2010.
- Hasibuan , Malayu S.P., *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Sukses Bisnis Bank* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2014.
- Ismail, *Perbankan syariah*, Jakarta: Kencana Media Group, 2013.
- James F. Engel, dkk. *Prilaku Konsumen*, Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1995
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Kaernaen A Perwataatmadja dan Muhammad Syafii Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa, 1992.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia versi online, diakses pada kbki. web.Id/tetap tanggal 10 April 2017 pukul 14:26

- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008.
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali, 2013.
- Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia, 1993.
- Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Kepraktek*, Jakarta: Gema Insani Pers, 2001.
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009.
- Nasution, S, *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Ridwan Nurdin, *Akad-akad Fiqh Pada Perbankan Syariah Indonesia*, Banda Aceh: Pena, 2010.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*: Bandung, Alfabeta, 2012.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Suprianto, *Ini lho Bank Syariah: Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah : Produk-Produk dan Aspek Hukumnya*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014.
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- V. Wiratna Sujarwen, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Eekonomi*, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2015.
- Veitzal Rivai dan Andrian Permata Veizal, *Islamic Financial Management*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

SUMBER LAIN

Bank Syariah Mandiri, (<http://www.syariahmandiri.co.id>), diakses pada tanggal 10 September 2017 pukul 21 WIB.

Musliana Ratnasari, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera”*, Skripsi: UIN Sunan Kalijaga, 2016.

Visa Alfi Sa’adah, *“Pengaruh Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Murabahah pada Anggota BMT Agritama Blitar”*, Tulungagung : IAIN Tulungagung, 2015.

Daftar Riwayat Hidup

A. Biodata Pribadi

1. Nama : Mahdalena
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat Tanggal Lahir : Paraman Ampalu, 14 Maret 1994
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status : Belum Menikah
6. Tinggi, Berat Badan : 155
7. Agama : Islam
8. Alamat : Paraman Ampalu, Kec. Gunung Tuleh, Kab. Pasaman Barat
9. No Hp : 0823-8158-7799
10. Email : mahdalena904@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK : -
2. SD : SD 04 Paraman Ampalu 2000-2006
3. SMP : SMP N 1 Paraman Ampalu 2006-2009
4. SMA : SMA N 1 Gunung Tuleh 2009-2012
5. Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah S1 2013 sampai sekarang.

C. Pengalaman Organisasi

1. Himpunan Generasi Muda Kenagarian Rabijonggor (HGMKR) sebagai bendahara
2. Kelompok Pencinta Alam Forester sebagai Anggota

SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: **Utari Evy Cahyani, S.P., M.M**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket (Pelayanan) untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

yang disusun oleh:

Nama : Mahdalena
NIM : 13 220 0159
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah -4

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket pelatihan, motivasi, dan produktivitas yang baik.

Padangsidempuan, Agustus 2017

Utari Evy Cahyani, S.P., M.M
NIP. 19870521 201503 2 004

SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: **Utari Evy Cahyani, S.P., M.M**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket (Penetapan Harga Jual) untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

yang disusun oleh:

Nama : Mahdalena
NIM : 13 220 0159
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah -4

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket pelatihan, motivasi, dan produktivitas yang baik.

Padangsidempuan, Agustus 2017

Utari Evy Cahyani, S.P., M.M
NIP. 19870521 201503 2 004

SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: **Utari Evy Cahyani, S.P., M.M**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket (Tingkat Margin) untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

yang disusun oleh:

Nama : Mahdalena
NIM : 13 220 0159
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah -4

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket pelatihan, motivasi, dan produktivitas yang baik.

Padangsidempuan, Agustus 2017

Utari Evy Cahyani, S.P., M.M
NIP. 19870521 201503 2 004

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Titik Persent ase Distrib usi t (df = 1 – 40) Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80) Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Titik Persent ase Distrib usi t (df = 81 – 120) Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,10

df untuk penyebut (N2)

df untuk pembilang (N1)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	39.86	49.50	53.59	55.83	57.24	58.20	58.91	59.44	59.86	60.19	60.47	60.71	60.90	61.07	61.22
2	8.53	9.00	9.16	9.24	9.29	9.33	9.35	9.37	9.38	9.39	9.40	9.41	9.41	9.42	9.42
3	5.54	5.46	5.39	5.34	5.31	5.28	5.27	5.25	5.24	5.23	5.22	5.22	5.21	5.20	5.20
4	4.54	4.32	4.19	4.11	4.05	4.01	3.98	3.95	3.94	3.92	3.91	3.90	3.89	3.88	3.87
5	4.06	3.78	3.62	3.52	3.45	3.40	3.37	3.34	3.32	3.30	3.28	3.27	3.26	3.25	3.24
6	3.78	3.46	3.29	3.18	3.11	3.05	3.01	2.98	2.96	2.94	2.92	2.90	2.89	2.88	2.87
7	3.59	3.26	3.07	2.96	2.88	2.83	2.78	2.75	2.72	2.70	2.68	2.67	2.65	2.64	2.63
8	3.46	3.11	2.92	2.81	2.73	2.67	2.62	2.59	2.56	2.54	2.52	2.50	2.49	2.48	2.46
9	3.36	3.01	2.81	2.69	2.61	2.55	2.51	2.47	2.44	2.42	2.40	2.38	2.36	2.35	2.34
10	3.29	2.92	2.73	2.61	2.52	2.46	2.41	2.38	2.35	2.32	2.30	2.28	2.27	2.26	2.24
11	3.23	2.86	2.66	2.54	2.45	2.39	2.34	2.30	2.27	2.25	2.23	2.21	2.19	2.18	2.17
12	3.18	2.81	2.61	2.48	2.39	2.33	2.28	2.24	2.21	2.19	2.17	2.15	2.13	2.12	2.10
13	3.14	2.76	2.56	2.43	2.35	2.28	2.23	2.20	2.16	2.14	2.12	2.10	2.08	2.07	2.05
14	3.10	2.73	2.52	2.39	2.31	2.24	2.19	2.15	2.12	2.10	2.07	2.05	2.04	2.02	2.01
15	3.07	2.70	2.49	2.36	2.27	2.21	2.16	2.12	2.09	2.06	2.04	2.02	2.00	1.99	1.97
16	3.05	2.67	2.46	2.33	2.24	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.01	1.99	1.97	1.95	1.94
17	3.03	2.64	2.44	2.31	2.22	2.15	2.10	2.06	2.03	2.00	1.98	1.96	1.94	1.93	1.91
18	3.01	2.62	2.42	2.29	2.20	2.13	2.08	2.04	2.00	1.98	1.95	1.93	1.92	1.90	1.89
19	2.99	2.61	2.40	2.27	2.18	2.11	2.06	2.02	1.98	1.96	1.93	1.91	1.89	1.88	1.86
20	2.97	2.59	2.38	2.25	2.16	2.09	2.04	2.00	1.96	1.94	1.91	1.89	1.87	1.86	1.84
21	2.96	2.57	2.36	2.23	2.14	2.08	2.02	1.98	1.95	1.92	1.90	1.87	1.86	1.84	1.83
22	2.95	2.56	2.35	2.22	2.13	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.86	1.84	1.83	1.81
23	2.94	2.55	2.34	2.21	2.11	2.05	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87	1.84	1.83	1.81	1.80
24	2.93	2.54	2.33	2.19	2.10	2.04	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83	1.81	1.80	1.78
25	2.92	2.53	2.32	2.18	2.09	2.02	1.97	1.93	1.89	1.87	1.84	1.82	1.80	1.79	1.77
26	2.91	2.52	2.31	2.17	2.08	2.01	1.96	1.92	1.88	1.86	1.83	1.81	1.79	1.77	1.76
27	2.90	2.51	2.30	2.17	2.07	2.00	1.95	1.91	1.87	1.85	1.82	1.80	1.78	1.76	1.75
28	2.89	2.50	2.29	2.16	2.06	2.00	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79	1.77	1.75	1.74
29	2.89	2.50	2.28	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78	1.76	1.75	1.73
30	2.88	2.49	2.28	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77	1.75	1.74	1.72
31	2.87	2.48	2.27	2.14	2.04	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.77	1.75	1.73	1.71
32	2.87	2.48	2.26	2.13	2.04	1.97	1.91	1.87	1.83	1.81	1.78	1.76	1.74	1.72	1.71
33	2.86	2.47	2.26	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75	1.73	1.72	1.70
34	2.86	2.47	2.25	2.12	2.02	1.96	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.75	1.73	1.71	1.69
35	2.85	2.46	2.25	2.11	2.02	1.95	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74	1.72	1.70	1.69
36	2.85	2.46	2.24	2.11	2.01	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73	1.71	1.70	1.68
37	2.85	2.45	2.24	2.10	2.01	1.94	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.73	1.71	1.69	1.68
38	2.84	2.45	2.23	2.10	2.01	1.94	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72	1.70	1.69	1.67
39	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.72	1.70	1.68	1.67
40	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.87	1.83	1.79	1.76	1.74	1.71	1.70	1.68	1.66
41	2.83	2.44	2.22	2.09	1.99	1.92	1.87	1.82	1.79	1.76	1.73	1.71	1.69	1.67	1.66
42	2.83	2.43	2.22	2.08	1.99	1.92	1.86	1.82	1.78	1.75	1.73	1.71	1.69	1.67	1.65
43	2.83	2.43	2.22	2.08	1.99	1.92	1.86	1.82	1.78	1.75	1.72	1.70	1.68	1.67	1.65
44	2.82	2.43	2.21	2.08	1.98	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.70	1.68	1.66	1.65
45	2.82	2.42	2.21	2.07	1.98	1.91	1.85	1.81	1.77	1.74	1.72	1.70	1.68	1.66	1.64

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,10															
df untuk penyebut (N2)								df untuk pembilang (N1)							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
46	2.82	2.42	2.21	2.07	1.98	1.91	1.85	1.81	1.77	1.74	1.71	1.69	1.67	1.65	1.64
47	2.82	2.42	2.20	2.07	1.97	1.90	1.85	1.80	1.77	1.74	1.71	1.69	1.67	1.65	1.64
48	2.81	2.42	2.20	2.07	1.97	1.90	1.85	1.80	1.77	1.73	1.71	1.69	1.67	1.65	1.63
49	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76	1.73	1.71	1.68	1.66	1.65	1.63
50	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76	1.73	1.70	1.68	1.66	1.64	1.63
51	2.81	2.41	2.19	2.06	1.96	1.89	1.84	1.79	1.76	1.73	1.70	1.68	1.66	1.64	1.62
52	2.80	2.41	2.19	2.06	1.96	1.89	1.84	1.79	1.75	1.72	1.70	1.67	1.65	1.64	1.62
53	2.80	2.41	2.19	2.05	1.96	1.89	1.83	1.79	1.75	1.72	1.70	1.67	1.65	1.63	1.62
54	2.80	2.40	2.19	2.05	1.96	1.89	1.83	1.79	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.63	1.62
55	2.80	2.40	2.19	2.05	1.95	1.88	1.83	1.78	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.63	1.61
56	2.80	2.40	2.18	2.05	1.95	1.88	1.83	1.78	1.75	1.71	1.69	1.67	1.65	1.63	1.61
57	2.80	2.40	2.18	2.05	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.69	1.66	1.64	1.63	1.61
58	2.79	2.40	2.18	2.04	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.61
59	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.61
60	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.60
61	2.79	2.39	2.18	2.04	1.94	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.60
62	2.79	2.39	2.17	2.04	1.94	1.87	1.82	1.77	1.73	1.70	1.68	1.65	1.63	1.62	1.60
63	2.79	2.39	2.17	2.04	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.68	1.65	1.63	1.61	1.60
64	2.79	2.39	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.60
65	2.78	2.39	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
66	2.78	2.38	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
67	2.78	2.38	2.17	2.03	1.94	1.86	1.81	1.76	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
68	2.78	2.38	2.17	2.03	1.93	1.86	1.81	1.76	1.73	1.69	1.67	1.64	1.62	1.61	1.59
69	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.81	1.76	1.72	1.69	1.67	1.64	1.62	1.60	1.59
70	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.59
71	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.59
72	2.78	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
73	2.78	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
74	2.77	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.75	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
75	2.77	2.37	2.16	2.02	1.93	1.85	1.80	1.75	1.72	1.69	1.66	1.63	1.61	1.60	1.58
76	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.72	1.68	1.66	1.63	1.61	1.59	1.58
77	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.71	1.68	1.66	1.63	1.61	1.59	1.58
78	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.58
79	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.58
80	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
81	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
82	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
83	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
84	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.74	1.71	1.68	1.65	1.63	1.60	1.59	1.57
85	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.84	1.79	1.74	1.71	1.67	1.65	1.62	1.60	1.59	1.57
86	2.76	2.37	2.15	2.01	1.92	1.84	1.79	1.74	1.71	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
87	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
88	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
89	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.57
90	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,10

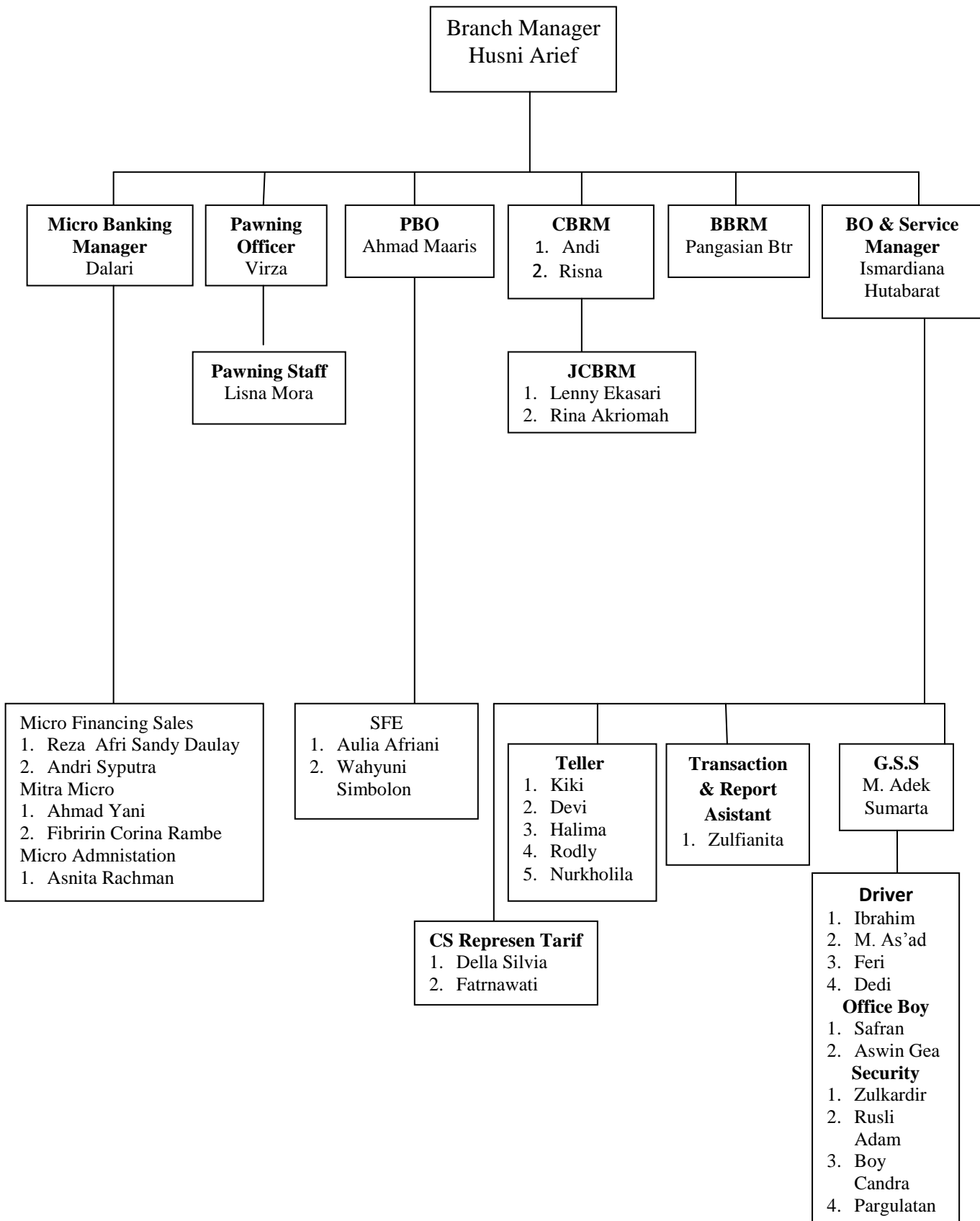
df untuk penyebut (N2)

df untuk pembilang (N1)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
91	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
92	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
93	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
94	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
95	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
96	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.59	1.58	1.56
97	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.73	1.70	1.67	1.64	1.61	1.59	1.58	1.56
98	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.73	1.70	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
99	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73	1.70	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
100	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56

LAMPIRAN 8

Gambar IV.1
Struktur organisasi PT. BANK SYARIAH MANDIRI
Cabang Padangsidimpun





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang. Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile(0634) 24022

Nomor : B-104/In.14/G.5a/PP.00.9/03/2017

Padangsidimpuan, 21 Maret 2017

Lampiran : -

Perihal : *Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing Skripsi*

Yth Bapak/Ibu:

1. Mudzakkir Khotib Siregar, M.A
2. Jumi Atika, M.Ei

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan Judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut:

Nama : Mahdalena
Nim : 13 220 0159
Jurusan : Perbankan Syariah-4
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Pertama : Pengaruh Penetapan Harga Jual Dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
Judul Kedua : Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual Dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

Untuk itu diharapkan kepada Bapak/Ibu agar bersedia membimbing mahasiswa tersebut dalam penulisan proposal dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan atas kesediaan dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Mengetahui:

Dekan,

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Pernyataan Kesediaan Sebagai Pembimbing

Bersedia / ~~Tidak Bersedia~~
Pembimbing I

Mudzakkir Khotib Siregar, M.A
NIP. 19721121 199903 1 002

Bersedia / ~~Tidak Bersedia~~
Pembimbing II

Jumi Atika, M.Ei



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T.Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
 Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-1780 /In.14/G/PP.00.9/12/2017

Bertanda tangan di bawah ini :

Ref : Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
 : 19731128 200112 1 001
 : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 IAIN Padangsidempuan

Benar mengalihkan tugas Pembimbing Skripsi dari Bapak Alm. Mudzakkir Khotib M.Ag kepada dosen berikut :

Nama	NIM	Jurusan	Dosen Pembimbing
Mahdalena	132200159	Perbankan Syariah	Dr. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
Sahlah Sumayyah	132200127	Perbankan Syariah	Dr. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
Mhd. Sofian	112200113	Perbankan Syariah	Dr. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
Anni Humairo	1440100005	Perbankan Syariah	Budi Gautama Siregar. MM
Tanzial Aziezir	132200133	Perbankan Syariah	Dr. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
Dahlia Samawati	1440100084	Perbankan Syariah	Dr. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
M.Hilmi Huzain	122000154	Perbankan Syariah	Muhammad Isa, ST.,MM

Surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padangsidempuan, 12 Desember 2017
 Dekan,



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
 NIP 19731128 200112 1 001

12 Oktober 2017
No.19/1298-3/056

Kepada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan
Jl. Imam Bonjol Km. 4,5 Sihitang
Padangsidimpuan

PT. Bank Syariah Mandiri
Cabang Padangsidimpuan
Jl. Sudirman (ex. Merdeka) No. 130A
Padangsidimpuan 22717
Telp. (0634) 28200
Fax. (0634) 28103
www.syariahmandiri.co.id

Up. Yth. Bapak Fatahudin Aziz Siregar, M.Ag / Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam

Perihal: **TANGGAPAN PERMOHONAN IZIN RISET DI BSM KC PADANGSIDIMPUAN**

Ref : - Surat IAIN Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
No.B-058/In.14/G/TL.00/8/2017 Tanggal 31 Agustus 2017 Perihal Mohon Izin Riset
- Surat IAIN Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
No.B-1099/In.14/G/TL.00/9/2017 Tanggal 08 September 2017 Perihal Mohon Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan seluruh jajaran IAIN Padangsidimpuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT.

Sesuai perihal dan referensi di atas, dengan ini kami menyetujui Izin Melakukan Riset di BSM KC Padangsidimpuan dengan keterangan sebagai berikut :

No	Nama	NIM	Program Studi	Judul Skripsi
1	Masdina Daulay	13 220 0161	Perbankan Syariah	Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Tabungan Simpatik di PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan
2	Mahdalena	13 220 0159	Perbankan Syariah	Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Perlu kami tegaskan bahwa dalam pelaksanaan penelitian tersebut agar selalu memperhatikan hal - hal sebagai berikut :

1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 Tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip - prinsip kerahasiaan bank
2. Peserta riset harus mematuhi SE No. 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi; program studi S.1-S.2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkanluaskannya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (fotocopy) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi
5. Peserta melaksanakan riset selama \pm 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) Bulan.
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri
8. Peserta wajib menandatangani Surat Pernyataan bermaterai (terlampir)





mandiri
syariah


Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN



M Husni Ariet
Branch Manager



Ismardiana Hutabarat
BOSM

SURAT KETERANGAN

No. 18/1432-3/056

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Jend. Sudirman No. 130A,
dengan ini menerangkan bahwa :

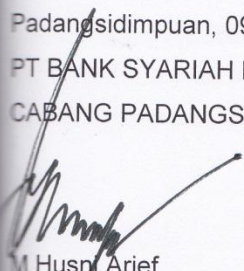
Nama : Mahdalena
NIM : 13 220 0159
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan
dengan judul skripsi " Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin
Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah
Mandiri Cabang Padangsidimpuan "


Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padangsidimpuan, 09 November 2017

PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN



M Husni Arief
Branch Manager



Ismardiana Hutabarat
BOSM

Lampiran : 1

Daftar Angket

Kepada Yth

Bapak/ Ibu/ Saudara/i

Ditempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, penulis mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Kuisisioner ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Ekonomi dan Bisnis Islam dalam bidang ilmu Perbankan Syariah dengan judul :Pengaruh pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *Murabahah* pada Bank Syariah Mandiri kantor cabang Padangsidimpuan.
3. Kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan memilih jawaban yang disediakan.
4. Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i meluangkan waktu membantu kami mengisi kuisisioner ini, kami ucapkan terimakasih.

Peneliti

Mahdalena
13 220 0159

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap

Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan *Murabahah*

1. Identitas responden

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

2. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *chek list* (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara/i

Kriteria Penelitian

Pernyataan Positif

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pernyataan Negatif

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	1
2	Setuju (S)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

Lampiran : 1

Daftar Angket

Kepada Yth

Bapak/ Ibu/ Saudara/i

Ditempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, penulis mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Kuisisioner ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Ekonomi dan Bisnis Islam dalam bidang ilmu Perbankan Syariah dengan judul :Pengaruh pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *Murabahah* pada Bank Syariah Mandiri kantor cabang Padangsidimpuan.
3. Kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan memilih jawaban yang disediakan.
4. Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i meluangkan waktu membantu kami mengisi kuisisioner ini, kami ucapkan terimakasih.

Peneliti

Mahdalena
13 220 0159

PL10	Pearson Correlation	-,067	,171	,205	,371**	-,017	,188	-,052	,212	,321**	1	,437*
	Sig. (2-tailed)	,600	,177	,104	,003	,894	,138	,686	,093	,010		,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1	Pearson Correlation	,517**	,587**	,584**	,770**	,527**	,465**	,643**	,457*	,699**	,437**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS PENETAPAN HARGA JUAL

		Correlations										
		HJ1	HJ2	HJ3	HJ4	HJ5	HJ6	HJ7	HJ8	HJ9	HJ10	X2
HJ1	Pearson Correlation	1	,273*	,343**	,332**	,585**	,139	,751**	,189	,374**	,239	,635**
	Sig. (2-tailed)		,029	,005	,007	,000	,275	,000	,134	,002	,057	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
HJ2	Pearson Correlation	,273*	1	,462**	,572**	,305*	,160	,418**	,051	,357**	,322**	,648**
	Sig. (2-tailed)	,029		,000	,000	,014	,206	,001	,690	,004	,009	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
HJ3	Pearson Correlation	,343**	,462**	1	,822**	,334**	,236	,496**	,505**	,518**	,236	,804**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000	,007	,060	,000	,000	,000	,061	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
HJ4	Pearson Correlation	,332**	,572**	,822**	1	,164	,225	,322**	,525**	,385**	,367**	,771**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000		,196	,073	,009	,000	,002	,003	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
HJ5	Pearson Correlation	,585**	,305*	,334**	,164	1	,209	,432**	,369**	,253*	,048	,590**
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,007	,196		,097	,000	,003	,044	,707	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
HJ6	Pearson Correlation	,139	,160	,236	,225	,209	1	,225	,175	,522**	,097	,481**
	Sig. (2-tailed)	,275	,206	,060	,073	,097		,074	,167	,000	,448	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
HJ7	Pearson Correlation	,751**	,418**	,496**	,322**	,432**	,225	1	,114	,554**	,230	,691**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,009	,000	,074		,370	,000	,068	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
HJ8	Pearson Correlation	,189	,051	,505**	,525**	,369**	,175	,114	1	,113	,093	,512**
	Sig. (2-tailed)	,134	,690	,000	,000	,003	,167	,370		,372	,466	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
HJ9	Pearson Correlation	,374**	,357**	,518**	,385**	,253*	,522**	,554**	,113	1	,184	,682**
	Sig. (2-tailed)	,002	,004	,000	,002	,044	,000	,000	,372		,146	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
HJ10	Pearson Correlation	,239	,322**	,236	,367**	,048	,097	,230	,093	,184	1	,439**
	Sig. (2-tailed)	,057	,009	,061	,003	,707	,448	,068	,466	,146		,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2	Pearson Correlation	,635**	,648**	,804**	,771**	,590**	,481**	,691**	,512**	,682**	,439**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KN1 0	Pearson	,425*										
	Correlation		,191	,073	,158	,239	,169	,269*	,002	,083	1	,410**
	Sig. (2-tailed)	,000	,130	,565	,212	,057	,183	,031	,988	,516		,001
N		64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Y	Pearson	,519*										
	Correlation		,554**	,576**	,762**	,547**	,422**	,692**	,489*	,717**	,410**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,001	
N		64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

REABILITY VARIABEL PELAYANAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,767	10

REABILITY VARIABEL PENETAPAN HARGA JUAL

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,767	10

REABILITY VARIABEL TINGKAT MARGIN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,765	8

REABILITY VARIABEL KEPUTUSAN NASABAH

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,727	10

LAMPIRAN 4

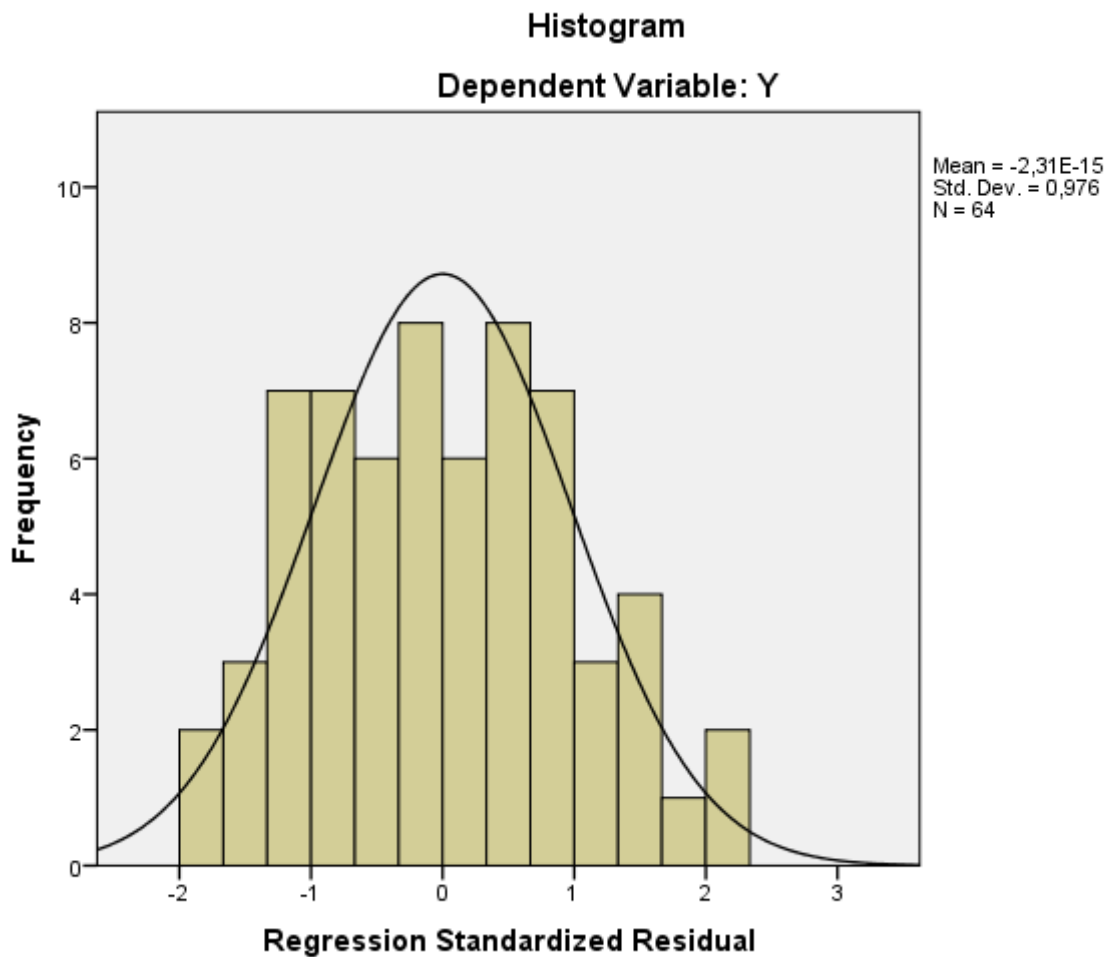
UJI STATISTIK DESKRIFIF

Descriptive Statistics

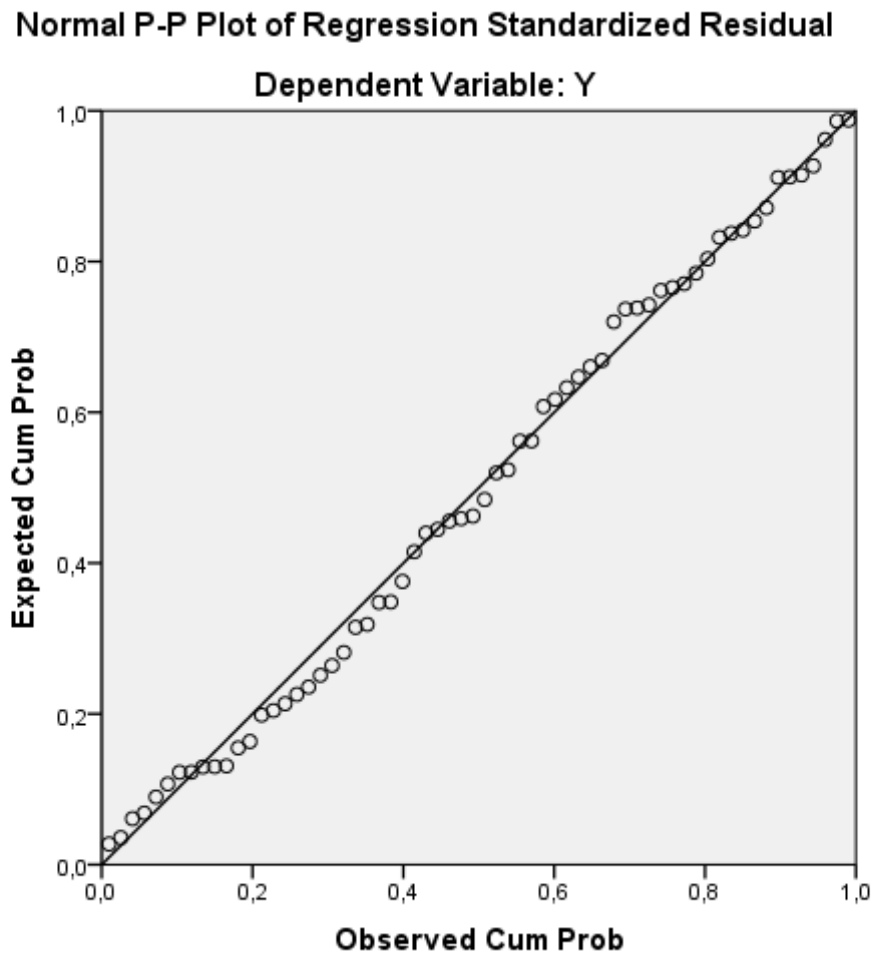
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	64	37	50	44,36	3,534
X2	64	37	50	42,84	3,965
X3	64	29	40	35,47	2,944
Y	64	37	50	44,27	3,524
Valid N (listwise)	64				

UJI NORMALITAS

B. HISTOGRAM



B. GRAFIK PP PLOT OF REGRESION



1. UJI LINIERITAS

a. KEPUTUSAN NASABAH DENGAN PELAYANAN

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	478,668	13	36,821	6,060	,000
		Linearity	431,863	1	431,863	71,073	,000
		Deviation from Linearity	46,805	12	3,900	,642	,796
Within Groups			303,817	50	6,076		
Total			782,484	63			

b. KEPUTUSAN NASABAH TERHADAP PENETAPAN HARGA JUAL

ANOVA Table

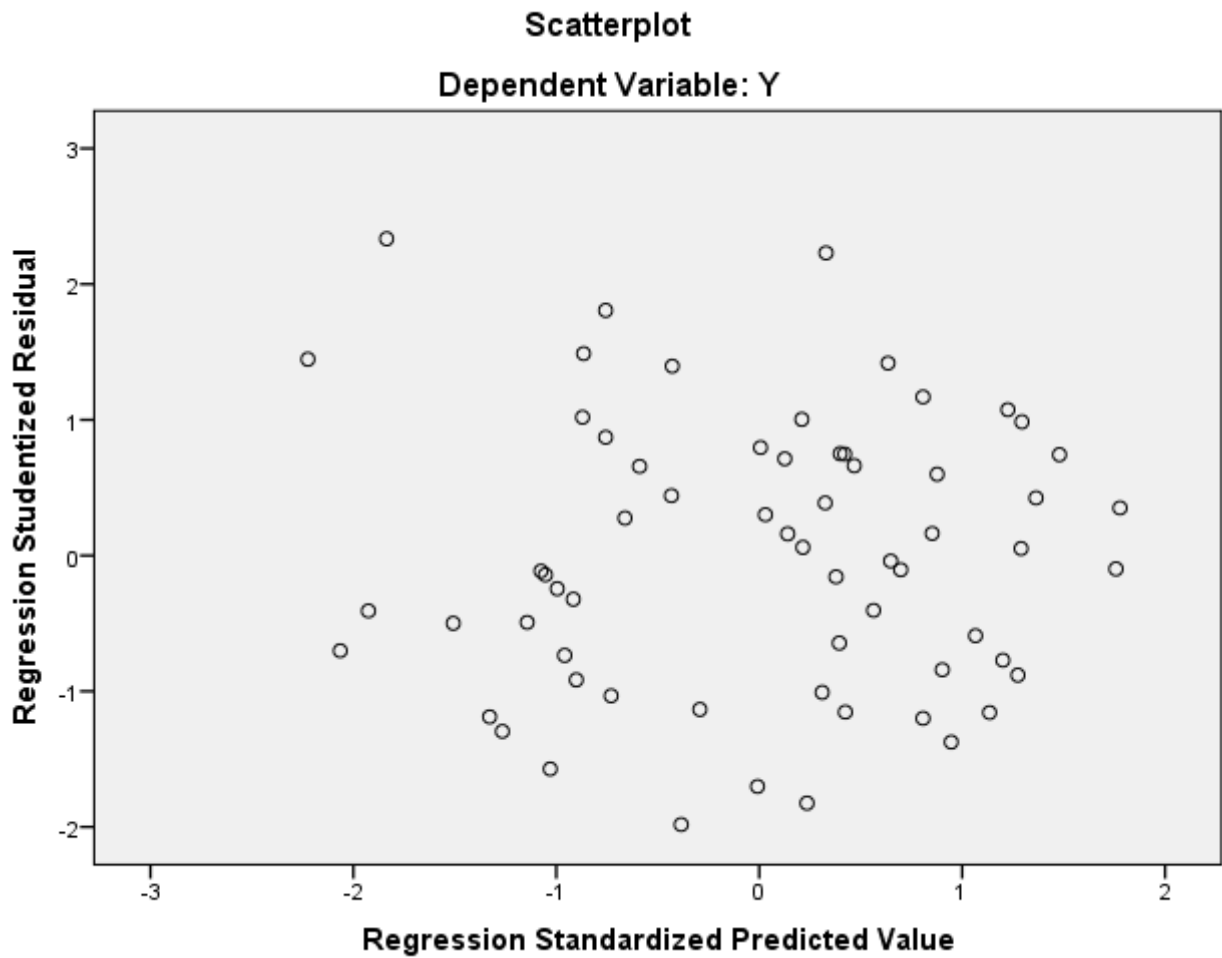
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	327,920	11	29,811	3,410	,001
		Linearity	90,661	1	90,661	10,371	,002
		Deviation from Linearity	237,259	10	23,726	2,714	,009
Within Groups			454,565	52	8,742		
Total			782,484	63			

c. KEPUTUSAN NASABAH TERHADAP TINGKAT MARGIN

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	(Combined)	397,946	11	36,177	4,892	,000
		Linearity	332,460	1	332,460	44,958	,000
		Deviation from Linearity	65,485	10	6,549	,886	,552
Within Groups			384,538	52	7,395		
Total			782,484	63			

B. UJI HETEROSKEDASTISITAS



2. REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,499	4,409		,340	,735		
X1	,519	,108	,521	4,799	,000	,515	1,941
X2	,196	,070	,220	2,785	,007	,970	1,030
X3	,320	,129	,267	2,482	,016	,524	1,909

a. Dependent Variable: Y

UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,797 ^a	,636	,618	2,179

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

UJI HIPOTESIS

A. UJI PARSIAL (UJI t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,499	4,409		,340	,735		
	X1	,519	,108	,521	4,799	,000	,515	1,941
	X2	,196	,070	,220	2,785	,007	,970	1,030
	X3	,320	,129	,267	2,482	,016	,524	1,909

a. Dependent Variable: Y

B. UJI SIMULTAN (UJI F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	497,624	3	165,875	34,938	,000 ^b
	Residual	284,860	60	4,748		
	Total	782,484	63			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

LAMPIRAN 6

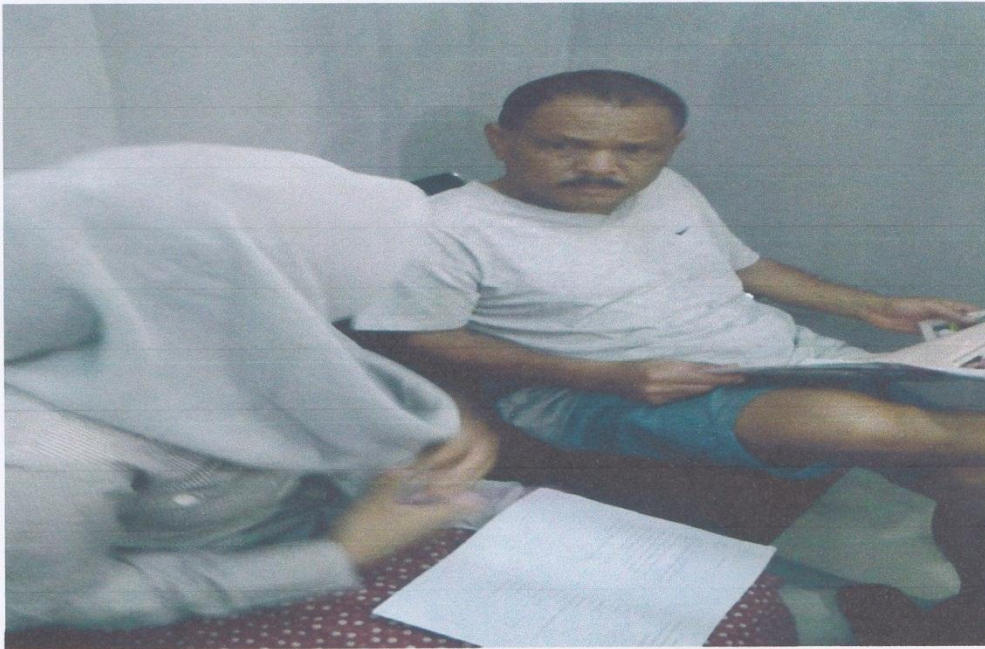
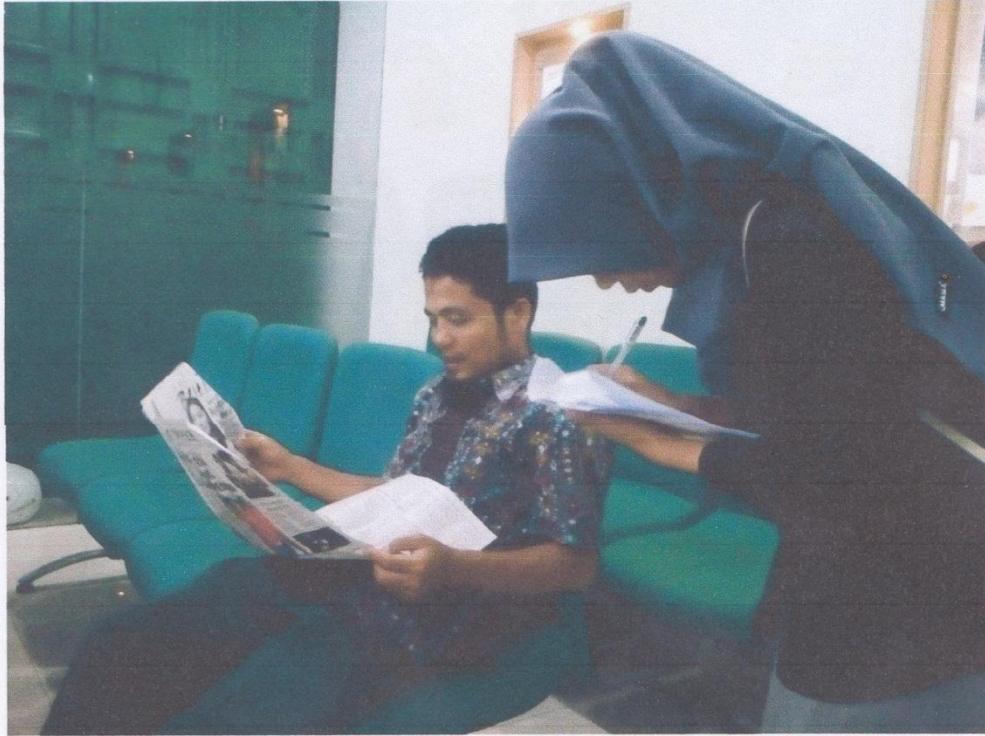
Tabel r untuk df = 1 - 50 1

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
Tingkat signifikansi untuk uji dua arah					
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950

40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk $df = 51 - 100$ $df = (N-2)$			Tingkat signifikansi untuk uji satu arah		
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
Tingkat signifikansi untuk uji dua arah					
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358

92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



LAMPIRAN





