PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH MADINA MANDIRI SEJAHTERA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagai Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

Disusun oleh :
Musliana Ratnasari
NIM. 11240076

Pembimbing :
Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag.,M.Si.
NIP. 19741025 199803 2 001

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856,Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
Nomor: UIN.02/DD/PP.01.3/ 729 /2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BANK *PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH MADINA MANDIRI SEJAHTERA* YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama	: Musliana Ratnasari
NIM/Jurusan	: 11240076/MD
Telah dimunaqasyahkan pada	: Kamis, 31 Maret 2016
Nilai Munaqasyah	: 92 (A -)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si.
NIP 19741025 199803 2 001

Penguji II,

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002

Penguji III,

Maryono, S.Ag. M.Pd.
NIP 19701026 200501 1 005

Yogyakarta, 6 April 2016
Dekan,

Dr. Nurjannah, M.Si.
NIP 196003101987032001

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama	:	Musliana Ratnasari
NIM	:	11240076
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untu memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.
Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 Maret 2016

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 1993031 003

Pembimbing

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
NIP. 19741025 199803 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	:	Musliana Ratnasari
NIM	:	11240076
Jurusan	:	Manajemen Dakwah
Fakultas	:	Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta" adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 23 Maret 2016
Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
A25B1ADF463932726
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Musliana Ratnasari
NIM. 11240076

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Almamaterku Tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan".

(QS. Al-Insyirah 94:06)[1]

[1] www.quran30.net, diakses pada tanggal 07 April 2016, pukul 14:08 WIB.

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan perjuangan yang tidak mudah akhirnya skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta"** telah diselesaikan oleh peneliti.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Dakwah pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan serta bimbingan berbagai pihak. Oleh kerena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Machasin, M.A, selaku Psg. Rekor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Bapak Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Bapak Aris Risdiana Ekasasmita, S.Sos.I, selaku Dosen Pembimbing Akademik.

5. Ibu Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag., M.Si, selaku Dosen Pembimbing skripsi. Terimakasih telah membimbing dan mengarahkan hingga terselesainya skripsi ini.
6. Para penguji yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada peneliti sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan ilmunya.
8. Seluruh Staff MD dan Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan kemudahan dalam keperluan berkas berkas surat yang dibutuhkan dalam skripsi ini.
9. Bapak Sabdo Nugroho, SP selaku Direktur Utama serta seluruh karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta yang telah memberikan informasi dan mengizinkan melakukan penelitian.
10. Kepada kedua orang tua ku dan kakak ku tersayang yang telah memberikan doa, semangat, motivasi serta materi. Semoga rahmat, berkah, dan kasih sayang Allah SWT selalu tercurah kepada mereka semua.
11. Sahabat-sahabatku tersayang: Sugiati Surayitno, S.Sos.I, Toybahtul Mar'ah, S.Sos.I dan Siti Mukholifah, S.Sos.I yang selalu memberikan semangat dan motivasinya untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan MD Angkatan 2011, yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Serta teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas bantuan dan doa yang kalian berikan kepadaku.
14. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, skripsi ini adalah hasil dari berprosesnya peneliti yang masih jauh dari kata sempurna. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, pembaca maupun peneliti sebelumnya.

Wassalalmu'alikum Wr. Wb

Yogyakarta, 23 Maret 2016

Peneliti,

Musliana Ratnasari
NIM. 11240076

ABSTRAK

Musliana Ratnasari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan *Murabahah* Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Skripsi Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra produk baik secara *simultan* maupun *parsial* terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Dalam Penelitian ini, Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling,* dimana dalam pengambilan sampel dilakukan secara acak. Untuk mengumpulkan data menggunakan observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden, analisis statistik deskriptif variabel, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diolah dengan program *SPSS Versi 21.0 for windows* menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,712 artinya 71,2% keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra produk sedangkan sisanya sebesar 28,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 artinya kualitas pelayanan dan citra produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakara. Hasil uji parsial (Uji T) menunjukkan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan (0,726 > 0,05) artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dan nilai signifikansi citra produk (0,000 < 0,05) artinya citra produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta

Keyword: Kualitas Pelayanan, Citra Produk, Keputusan Pemilihan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI iii

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN iv

HALAMAN PERSEMBAHAN v

MOTTO vi

KATA PENGANTAR vii

ABSTRAK x

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

BAB I: PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul 1

B. Latar Belakang Masalah 4

C. Rumusan Masalah 7

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 8

E. Kajian Pustaka 8

F. Kerangka Teori 12

G. Hipotesis 23

H. Sistematika Pembahasan 24

BAB II: METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian 26

B. Objek dan Subjek Penelitian 26

C. Populasi dan Sample Penelitian 26

D. Sumber Data 28

E. Teknik Pengumpulan Data 29

F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 30

G. Instrumen Penelitian 32

H. Penguji Instrumen Penelitian 34

I. Teknik Analisis Data 35

BAB III: GAMBARAN UMUM

A. Sejarah PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera 40

B. Visi-Misi PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera 41

C. Pemegang Saham dan Pengurus 41

D. Struktur Organisasi PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera 43

E. Produk PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera 44

F. Tugas dan Wewenang PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera .. 46

G. Legalitas Perusahaan 47

H. Corporate Social Responsibility (CSR) 48

BAB VI: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 50

B. Analisis Deskriptif Responden 54

C. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel 58

D. Hasil Uji Asumsi Prasyarat 63

E. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 65

F. Hasil Uji Hipotesis 67

G. Pembahasan 70

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan..... 74

B. Saran 74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan 35

Tabel 2.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Citra Produk 35

Tabel 2.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Keputusan pembelian 36

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 51

Tabel 4.2 Hasil Uji Variabel Citra Produk..... 52

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Pemilihan 53

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian 54

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 55

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Usia..... 56

Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 56

Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan 57

Tabel 4.9 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah..... 58

Tabel 4.10 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan 58

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan..... 59

Tabel 4.12 Hasil Statistik Deskriptif Citra Produk 60

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Produk..... 61

Tabel 4.14 Hasil Statistik Deskriptif Keputusan Pemilihan 61

Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pemilihan..... 62

Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian..... 63

Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Penelitian..... 64

Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda..... 65

Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (Uji F)..... 67

Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji T)..... 68

Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi 69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Pengambilan Keputusan 17

Gambar 1.2 Kerangka Berfikir..... 22

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas 65

Gambar 4.2 Grafik Persamaan Regresi Linear Berganda 67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam upaya menghindari dan memahami penafsiran yang berbeda dari judul proposal ini "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan *Murabahah* di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta", maka dipandang perlu untuk ditegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul. Adapun pengertian dari judul tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh

   Istilah pengaruh munurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah daya yang ada atau timbul dari seseorang (orang,benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.[2] Sedangkan dalam ilmu statistik, pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.[3] Dalam penelitian ini yang dimaksud pengaruh adalah hubungan sebab akibat antar variabel kualitas pelayanan dan citra produk terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

---

[2] Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 664.

[3] Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000), hlm. 20.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[4] Adapun kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu layanan berkualitas yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah.

3. Citra Produk

Citra produk adalah kesan yang diterima oleh masyarakat terhadap suatu produk. Menurut Schiffman dan Kanuk citra produk yang dirasakan menyenangkan mempunyai peluang yang jauh lebih baik untuk dibeli dari pada produk yang mempunyai citra tidak menyenangkan atau netral.[5]

Adapun yang dimaksud citra produk dalam penelitian ini adalah pandangan masyarakat terhadap produk. Yang dimaksud produk dalam penelitian ini adalah produk pembiayaan *murabahah* yang ada di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

4. Keputusan Pemilihan

Keputusan pemilihan disini dapat diartikan dengan keputusan pembelian. Keputusan pembelian menurut Schiffman dan Kanuk adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih.[6] Adapun yang dimaksud keputusan pembelian dalam penelitian ini adalah suatu tindakan yang

---

[4] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm. 59

[5] Leon Schiffman dan Kanuk L Leslie, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Indeks, 2008), hlm.174.

[6] *Ibid*., hlm. 485.

membuat nasabah mempunyai keinginan yang kuat untuk memilih produk pembiayaan *murabahah*.

5. PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta adalah lembaga keuangan yang mulai beroperasi sejak 2005 yang beralamat di jalan Parangtritis KM 3,5 No. 184, Sewon Bantul, Yogyakarta. Visi lembaga keuangan ini adalah berbasis syariah bertekad untuk membangun diri menjadi BPRS terdepan di Indonesia dan menjadi teladan bagi lembaga keuangan lainnya. Jenis produk yang terdapat di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta adalah tabungan, deposito, pembiayaan, *payment point*, penyaluran zakat infaq dan sedekah.

Jadi yang dimaksud dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan citra produk terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta adalah penelitian tentang layanan berkualitas yang diberikan kepada nasabah dan pandangan terhadap sebuah produk sehingga nasabah mempunyai keinginan yang kuat untuk memilih produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera.

B. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perekonomian dan perdagangan. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.[7] Berkembangnya lembaga keuangan syariah di Indonesia khususnya di Yogyakarta semakin ketat saja. Terbukti pertumbuhan yang produktif di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta membuat alasan penulis melakukan penelitian di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta adalah salah satu BPRS yang ada di Yogyakarta yang menerapkan prinsip-prinsip syariah. PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta mengalami perkembangan nasabah dari tahun ketahun yang cukup baik. Pada tahun 2013 jumlah nasabah pengguna produk pembiayaan *murabahah* mencapai 54 orang dan mengalami kenaikan pada tahun 2014 menjadi 132 nasabah, dan pada tahun 2015 mencapai 283 nasabah.[8] PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sudah menjadi lembaga keuangan yang sehat menurut Bank Indonesia secara aset maupun kinerja, terbukti dengan bertambahnya aset setiap tahunnya dan mendapat penghargaan

---

[7] Prastanto, "Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Murabahah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia", http://journal.unnes.ac.id, diakses tanggal 15 September 2015 Pukul 07:34 WIB.

[8] Wawancara dengan Isti, *Customer Service* PT. BPRS Madina Mandiri Yogyakarta. Yogyakarta: 28 Maret 2016 Pukul 13:33 WIB.

dari InfoBank dengan predikat sangat bagus atas kinerja keuangannya.[9] Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan dan minat nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* sangat besar.

Dalam dunia perbankan, kualitas pelayanan tidak lepas dari peran suatu perbankan karena pandangan masyarakat terhadap suatu bank itu terdapat pada nasabahnya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank maka semakin banyak pula masyarakat yang memilih melakukan transaksi dibank tersebut. Begitu sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank buruk maka masyarakat tidak akan memilih melakukan transasksi di bank tersebut. Sehingga tidak sedikit lembaga keuangan yang menawarkan fasilitas yang menarik yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan membuat nasabah menjatuhkan pilihannya pada bank tersebut. Oleh karena itu, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang bagus sehingga nasabah akan memilih produk yang dijual oleh bank tersebut.

Berdasarkan data statistik perbankan syariah, akad *murabahah* mencapai 58,78% dari total pembiayaan yang disalurkan sebanyak Rp 197,279 triliun per Januari 2015, porsi pembiayaan dengan akad *murabahah* selalu mendominasi dengan kisaran porsi 55%-58%.[10] Dominasinya pembiayaan *murabahah* dibandingkan jenis pembiayaan yang lain disebabkan oleh bebrapa faktor. Dari sisi penawaran perbankan syariah, pembiayaan perbankan *murabahah* dinilai lebih kecil resikonya dibandingkan dengan jenis pembiayaan bagi hasil. Selain itu

---

[9] www.bankmadinasyariah.com, diakses tanggal 18 Maret 2016 pukul 20:15 WIB.

[10] Rivki Maulana, “Bank Syariah Ajukan Izin Produk Baru”, http://syariah.bisnis.com, diakses tanggal 15 September 2015 Pukul 07:41 WIB.

pengambilan yang telah ditentukan sejak awal juga memudahkan bank dalam memprediksi keuntungan yang akan diperoleh. Sementara dari sisi penawaran nasabah, pembiayaan *murabahah* dinilai lebih sederhana dibandingkan dengan jenis pembiayaan bagi hasil. Hal ini lebih disebabkan oleh kemiripan operasional *murabahah* dengan jenis kredit konsumtif yang ditawarkan oleh perbankan konvensional, dimana masyarakat telah terbiasa dengan ini.[11] Semakin banyak nasabah yang memilih menggunakan produk pembiayaan *murabahah* maka citra produk tersebut semakin baik pada pandangan masyarakat. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka nasabah akan banyak yang memilih menggunakan produk pembiayaan *murabahah*, sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Porsi kepuasan nasabah pada dasarnya berbeda beda, sehingga bank perlu melakukan strategi agar kualitas pelayanan dan citra produk dapat optimal sehingga nasabah meningkat jumlahnya dalam memilih produk pembiayaan *murabahah*. Karena jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank sesuai dengan kebutuhan nasabah dan citra produk sesuai dengan harapan nasabah maka akan banyak nasabah yang memilih menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.

Pembiayaan *murabahah* sendiri menjadi produk unggulan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta karena banyak nasabah yang menjatuhkan

---

[11] M.Nadratauzzaman, "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Pembiayaan Murabahah Bank Syariah Di Indonesia*", Diklat Ekonomi, Volume 6 Nomer 2, hlm. 102.

pilihannya menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.[12] Sehingga hal tersebut sangat mewakili penelitian ini pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalah tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta".

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta ?
2. Apakah citra produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan citra produk berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta ?

[12] Wawancara dengan Isti, *Customer Service* PT. BPRS Madina Mandiri Yogyakarta. Yogyakarta: 02 Maret 2016 Pukul 10:04 WIB.

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

   b. Untuk mengetahui pengaruh citra produk terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

   c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra produk secara bersama terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

   a. Secara Teoritis

      Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya pengetahuan ekonomi Islam dan dapat digunakan sebagai bahan acuan di bidang penelitian yang sejenis.

   b. Secara Praktis

      Penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis untuk menjadi masukan kepada Lembaga Keuangan Syariah dan khususnya kepada Manajemen PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta tentang pentingnya pengaruh keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* agar dapat mudah meningkatkan jumlah nasabah sehingga dapat menghasilkan profit yang maksimal bagi perusahaan.

E. Kajian Pustaka

Berkaitan dengan masalah keputusan pemilihan produk pembiayaan yang diangkat dalam penelitian ini, telah ada beberapa penelitian sebelumnya yang juga membahas masalah seputar lembaga keuangan syariah.

Amarila Fetisyadevi, melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta". Analisis data dilakukan dengan menggunakan data deskriptif dan data kuantitatif dengan model regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, asuransi, kepedulian, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas bank BPD DY Syariah Yogyakarta.[13] Dalam penelitian ini terdapat persamaan variabel yang akan diteliti yaitu kualitas pelayanan namun ada perbedaan dalam penelitian dengan menggunakan variabel lainnya seperti citra produk dan keputusan pemilihan produk.

Rovi Wijanarko, penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Delight* (Kegembiaraan Pelanggan) Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus Pada BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta)", penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *customer delight* berpengaruh secara positif dan signifikan

---

[13] Amarila Fetisyadevi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014).

terhadap loyalitas mitra BMT.[14] Dalam penelitian ini terdapat persamaan variabel yang akan diteliti yaitu kualitas pelayanan namun ada perbedaan dalam penelitian dengan menggunakan variabel lainnya seperti citra produk dan keputusan pemilihan produk.

Erika Gusliani Safitri, melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah di BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskripstif responden, analisis statistik deskripsif variabel, uji asumsi analisis regresi linier berganda, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan citra produk berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah BPRS BDS Yogyakarta.[15] Dalam penelitian ini terdapat pesamaan variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan dan citra produk sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel terikat.

Penelitian Ikhsan Budiyanto yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Murabhaha Di BPRS BDS Yogyakarta". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk murabhaha di BPRS

---

[14] Rovi Wijanarko, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Delight (Kegembiaraan Pelanggan) Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus Pada BMT Mitra Artha Syariah Yogyakarta)*, Skripsi, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015).

[15] Erika Gusliani Safitri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah di BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015).

BDS Yogyakarta. Dengan variabel produk, promosi, tempat, pelaynana, dan syariah. berdasarkan hasil pengujian penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama produk, promosi, tempat, pelayanan, syariah, berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah. Sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa faktor produk, promosi, pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahha.[16] Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada variabel bebasnya. Sedangkan persamaannya yaitu menggunakan variabel keputusan pembelian.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Frida Setya Ayu Wulandari yaitu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Tabungan (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk tabungan Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.[17] Penelitian ini terdapat persamaan yang diteliti yaitu kualitas pelayanan dan keputusan pemilihan produk, namun ada perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel citra produk yang tidak digunakan dalam penelitian sebelumnya.

---

[16] Ikhsan Budiyanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Murabhaha Di BPRS BDS Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalikaga Yogyakarta, 2015).

[17] Frida Setya Ayu Wulandari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Tabungan (Studi Pada Bank BNI Cabang Yogyakarta)*, Skripsi, (Yogyakarta: UIN Sunan Klijaga Yogyakarta, 2015).

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek penelitian yang digunakan tidak sama yaitu PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sehingga dapat membuat penelitian ini berbeda. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan penelitian-penelitian sebelumnya.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang dikutip oleh Fandy Tjiptono adalah setiap tindakan dan perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.[18] Kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam suatu perusahaan atau lembaga, karena pelayanan merupaka kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya sangat besar dalam merebut pelanggan atau pasar dalam dunia usaha yang ada dimasyarakat saat ini.

Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan suatu pelayanan sangat dibutuhkan oleh pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

[18] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, hlm. 6.

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[19] Suatu pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Jika suatu pelayanan sesuai yang diharapkan dan didapatkan oleh pelanggan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan ideal atau seimbang, karena sudah memenuhi suatu kebutuhan dan keinginan pelanggan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan menurut Parasuraman dan kawan-kawan yang dikutip oleh Fandy Tjiptono yaitu sebagai berikut:[20]

1) Bukti Langsung

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) Keandalan

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3) Daya Tanggap

Yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.

4) Jaminan

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

---

[19] *Ibid*., hlm. 59.

[20] *Ibid*., hlm. 70.

5) Empati

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. Tinjauan Tentang Citra Produk

a. Pengertian Citra Produk

Menurut Kotler, citra adalah cara masyarakat mempersepsikan (memikirkan) perusahaan atau produknya.[21] Sedangkan menurut Wijaya dalam Anung Pramudyo citra produk adalah sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap suatu produk.[22]

Perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan citra yang efektif untuk produknya. Citra yang efektif akan melakukan tiga hal untuk produknya: [23]

1) Menyampaikan satu pesan tunggal untuk memantapkan karakter produk dan urutan nilai.
2) Menyampaikan pesan dengan cara berbeda sehingga tidak dikelirukan dengan pesan serupa dari pesaing.
3) Mengirimkan kekuatan emosional sehingga membangkitkan hati maupun pikiran pembeli.

---

[21] Philip Kotler dan Kevin Lana Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Indonesia: PT Indeks, 2007), hlm. 388.

[22] Anung Pramudyo, *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening*. JBMA, Vol. 1 No. 1 , 2012.

[23] Philip Kotler, Manjemen *Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontro*, Alih Bahasa Hendra Teguh, SE, AK Dan Ronny A Rusli, SE, AK, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 251.

b. Pembentukan Citra Produk

Adapun ciri-ciri pembentukan citra lainnya untuk produk yaitu:[24]

1) Disain Produk

Disain merupakan salah satu aspek pembentukan citra produk. Sebuah disain yang unik merupakan satu-satunya ciri pembeda produk. Disain produk yang baik dapat meningkatkan pemasaran produk dalam berbagai hal, misalnya dapat mempermudah operasi pemasaran produk, meningkatkan nilai kualitas produk, dan menambah bagus penampilan produk. Seringkali disain yang efektif juga bisa membantu menghemat biaya pembentukan produk.

2) Warna

Warna sering menjadi faktor penentu dalam hal diterima atau tidaknya suatu produk oleh konsumen. Penyedia jasa harus memiliki kekuatan sehingga dapat meningkatkan penjualan suatu produk.

3) Kualitas Produk

Peningkatan kualitas produk merupakan keharusan dalam dunia bisnis. Oleh karena itu, produk harus sesuai dengan fungsi penggunanya.

4) Jaminan dan Pertanggung jawaban Produk

Tujuan utama dari jaminan produk adalah untuk meyakinkan konsumen bahwa penyedia jasa akan memberi ganti rugi bila produknya tidak sesuai dengan yang ditawarkan oleh penyedia jasa. Perusahaan

[24] William J. Stanton, *Prinsip Pemasaran*, Jilid Ke-1, Alih Bahasa Yohanes Lamarto, (Jakarta: Erlangga, 1984), hlm. 284-286.

bertanggung jawab penuh atas kerugian-kerugian yang disebabkan oleh ketidak sesuaian produk.

5) Pelayanan Produk

Pelayanan produk merupakan kegiatan yang memerlukan perhatian khusus pihak penyedia jasa karena produk sendiri makin lama makin cangih dan rumit. Sehingga menimbulkan ketidak puasan konsumen yang makin meningkat dan semuanya makin sukar ditanggulangi oleh pelayanan produk itu sendiri. Pelayanan produk yang baik adalah ketika terpenuhinya kebutuhan dan terjawabnya keluhan-keluhan konsumen.

3. Tinjauan Tentang Keputusan Pemilihan

a. Pengertian Keputusan Pembelian

Menurut Schiffman dan Kanuk adalah suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada. Dengan berbagai pilihan yang ditawarkan konsumen dapat mengambil keputusan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.[25]

b. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian

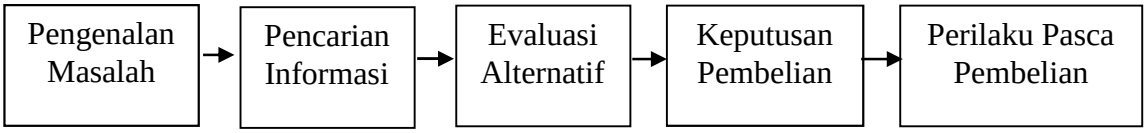
Proses yang digunakan konsumen untuk mengambil keputusan membeli menurut Kotler dan Armstrong meliputi lima tahap yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.[26]

---

[25] Leon Schiffman dan Kanuk L Leslie, *Perilaku Konsumen*, hlm.26.

[26] Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2001), hlm. 222-228.

Gambar 1.1
Proses Pengambilan Keputusan



Sumber: Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* tahun 2001.

1) Pengenalan Masalah

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat dicetuskan oleh rangsangan internal atau eksternal. Pada tahap ini, orang pemasaran harus meneliti konsumen untuk menemukan jenis kebutuhan atau masalah apa yang akan muncul, apa yang memunculkan mereka, dan bagaimana kebutuhan atau masalah tadi mengarahkan konsumen pada produk tertentu.

2) Pencarian Informasi

Konsumen yang terangsang kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. Yang menjadi perhatian utama pemasar adalah sumber-sumber informasi utama yang menjadi acuan konsumen dan pengaruh relatif tiap sumber tersebut terhadap keputusan pembelian selanjutnya. Sumber informasi konsumen digolongkan ke dalam empat kelompok berikut ini.

a) Sumber pribadi: keluarga, teman, tetangga, kenalan.
b) Sumber komersial: iklan, wawancara, penyalur, kemasan, pajangan ditoko.
c) Sumber publik: media massa, organisasi penentu peringatan konsumen.

d) Sumber pengalaman: penanganan, pengkajian, dan pemakaian produk.

Jumlah dan pengaruh relatif sumber-sumber informasi itu berbeda-beda, tergantung pada kategori produk dan karakteristik pembeli. Secara umum, konsumen mendapatkan sebagian besar informasi tentang produk tertentu dari sumber komersial yaitu, sumber yang didominasi oleh pemasar. Namun, informasi yang paling efektif berasal dari sumber pribadi atau sumber publik yang merupakan wewenang independen. Setiap sumber informasi melakukan fungsi berbeda dalam mempengaruhi keputusan pembelian.

3) Evaluasi Alternatif

Terdapat beberapa proses evaluasi konsumen sebagai proses yang berorientasi kognitif. Yaitu, model tersebut menganggap konsumen membentuk penilaian atas produk dengan sangat sadar dan rasional. Beberapa konsep dasar akan membantu memahami proses evaluasi konsumen yaitu:

a) Konsumen melihat suatu produk sebagai satu paket atribut produk.
b) Konsumen akan memberikan tingkat kepentingan yang berbeda pada atribut-atribut yang berbeda menurut kebutuhan dan keinginan yang unik.
c) Konsumen kemungkinan akan mengembangkan satu susunan keyakinan produk mengenai posisi setiap produk pada setiap atribut.
d) Harapan kepuasan produk total konsumen akan bervariasi terhadap tingkatan-tingkatan atribut yang berbeda.

e) Konsumen mencapai suatu sikap terhadap produk yang berbeda lewat prosedur evaluasi.

4) Keputusan pembelian

Dalam tahap evaluasi, para konsumen membentuk preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan. Konsumen juga dapat membentuk niat untuk membeli merek yang paling disukai. Dalam melaksanakan maksud pembelian, konsumen bisa mengambil lima sub-keputusan yaitu, merek, dealer, kuantitas, waktu, dan metode pembayaran.

5) Perilaku pacsa pembelian

Setelah pembelian, konsumen mungkin mengalami ketidaksesuaian karena memeperhatikan fitur-fitur tertentu yang mengganggu atau mendengar hal-hal yang menyenangkan tentang merek lain, dan akan selalu siaga terhadap informasi yang mendukung keputusannya.

4. Tinjauan Tentang Produk Pembiayaan *Murabahah*

a. Pengertian Produk Pembiayaan *Murabahah*

Murabahah adalah akad jual beli atas barang tertentu, yaitu penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjualbelikan, termasuk harga pembelian barang kepada pembeli, kemudian ia mensyaratkan atasnya laba/keuntungan dalam jumlah tertentu. Berdasarkan akad jual beli dimaksud, bank membeli barang yang dipesan dan menjualnya kepada nasabah. Harga jual bank adalah harga beli dan supplier ditambah

keuntungan yang diambil bank. Cara pembayaran dan jangka waktunya disepakati bersama, dapat secara langsung ataupun dengan cara angsuran.[27]

b. Prinsip-Prinsip Analisis Pembiayaan

Prinsip adalah sesuatu yang dijadikan pedoman dalam melakukan suatu tindaka. Prinsip analisis pembiayaan adalah pedoman-pedoman yang harus diperhatikan oleh pejabat pembiayaan bank syari'ah pada saat melakukan analisis pembiayaan. Secara umum, prinsip analisis pembiayaan didasarkan pada rumus 5C, yaitu:[28]

1) *Character* artinya sifat atau karakter nasabah pengambil pinjaman.
2) *Capacity* artinya kemampuan nasabah untuk menjalankan usaha dan mengembalikan pinjaman yang diambil.
3) *Capital* artinya besarnya modal yang diperlukan peminjam.
4) *Collateral* artinya jaminan yang telah dimiliki yang diberikan peminjam kepada bank.
5) *Condition* artinya keadaan usaha atau nasabah prospek atau tidak.

5. Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra Produk dan Keputusan Pemilihan Produk

Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga pelanggan dapat memutuskan untuk memilih produk yang diharapkannya. Dengan demikian ada dua faktor

---

[27] Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 181.

[28] Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*, (Jakarta: Zikrul Ilkim, 2003), hlm. 140.

yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya apabila jasa yang dirasakan lebih jelek dibandingkan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank baik maka nasabah akan memilih produk yang ditawarkan oleh bank.[29]

Sedangkan menurut Schiffman dan Kauk citra produk yang dirasakan menyenangkan mempunyai peluang jauh lebih baik untuk dibeli oleh konsumen daripada produk yang mempunyai citra tidak menyenangkan. Sehingga dalam menentukan pilihan terhadap produk konsumen akan mempertimbangkan tentang citra produk tersebut.[30]

Memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibina hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dengan pengguna jasa tersebut. Dengan demikian maka kualitas pelayanan merupakan faktor kunci sukses bagi suatu perusahaan. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Produk dibuat atau dihasilkan

---

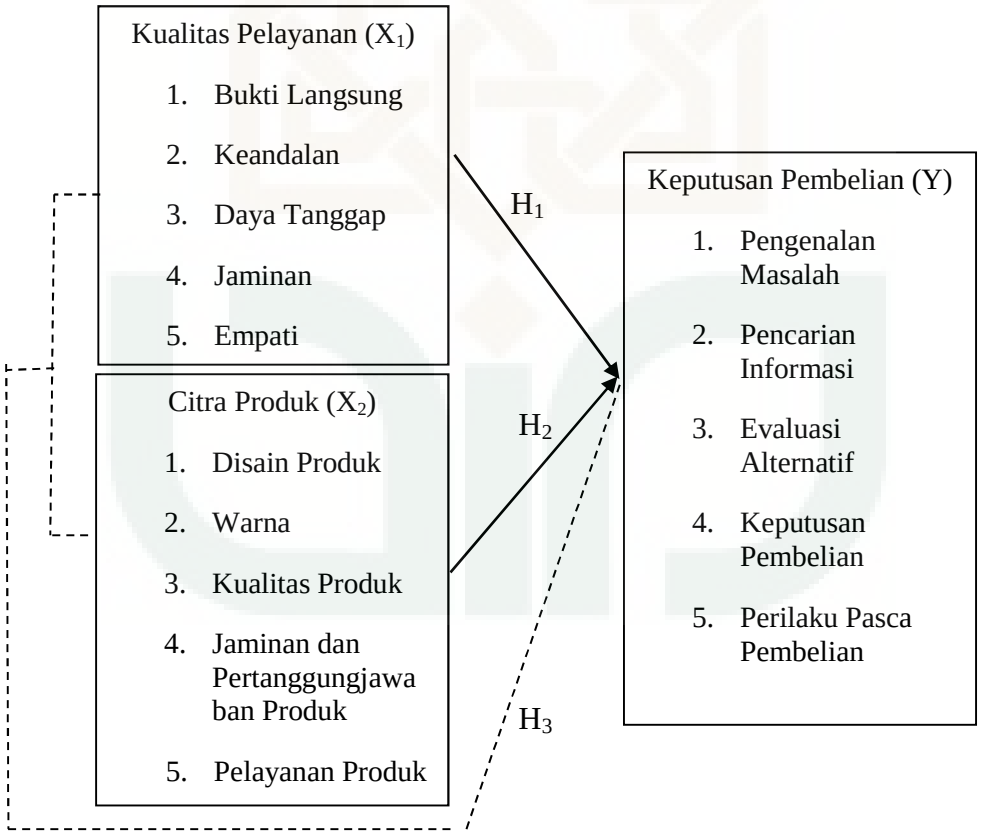
[29] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Statisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2007), hlm. 121.

[30] Leon Schiffman dan Kanuk L Leslie, *Perilaku Konsumen*, hlm.174.

untuk memebuhi keinginan pelanggan sehingga suatu produk dapat dikatakan berkualitas.[31]

Jadi menurut peneliti hubungan kualitas pelayanan dan citra produk sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* tersebut. Karena jika semakin baik kualitas pelayanan dan citra produk yang semakin baik maka minat pelanggan dalam menjatuhkan keputusannya memilih produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta akan semakin banyak.

Gambar 1.2
Kerangka Berfikir



[31] Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 88-80.

G. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang mungkin benar atau mungkin salah. Hipotesis dalam penelitian ini sesuai dengan kerangka berfikir diatas, maka peneliti mengambil hipotesis atau dugaan sementara yaitu:

1. Hipotesis Mayor

   Hipotesis mayor adalah hipotesis yang bersifat umum. Hipotesis mayor dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan citra produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Artinya dengan adanya kualitas pelayanan yang memuaskan dan dengan citra produk yang baik maka para nasabah akan memilih menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan dan citra produk tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah maka nasabah tidak akan memilih menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

2. Hipotesis Minor

   Hipotesis minor adalah hipotesisi yang bersifat khusus dan merupakan bagian dari hipotesisi mayor. Hipotesisi minor dalam penelitian ini adalah:

   a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Artinya dengan kualitas pelayanan yang memuaskan maka nasabah akan memilih menggunakan produk pembiayaan *murabahah*

di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Dan sebaliknya jika kualitas pelayanan tidak memuaskan maka nasabah tidak akan memilih menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

b. Citra produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Artinya jika citra produk baik dalam pandangan nasabah maka nasabah akan memilih menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Dan sebaliknya jika citra produk tidak baik dalam pandangan masyarakat maka nasabah tidak akan memilih menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta

H. Sistematika Pembahasan

BAB 1 Pendahuluan, pada BAB ini disajikan penegasan judul, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, dan hipotesis.

BAB II Metode Penelitian, pada BAB ini disajikan tentang metode penentuan sampel, hipotesis, metode pengumpulan data, dan metode analisi data.

BAB III Gambaran Umum, pada BAB ini disajikan tentang kronologi lembaga seperti sejarah, profil lembaga, visi dan misi, struktur organisasi, dan lain-lain.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, pada BAB ini data atau informasi yang diperoleh peneliti diolah, dianalisis, ditafsirkan, dikaitkan dengan kerangka teori atau kerangka analisis yang dituangkan dalam bab sebelumnya sehingga jelas bagaimana data hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan tujuan pembahasan dalam kerangka teoritik yang telah dikemukakan terdahulu. Apakah terarah pada pengujian kerangka teoritik atau penjelasan kontekstual masalah yang menjadi permasalahan dan tujuan pembahasan bersangkutan.

BAB V Penutup, pada BAB ini merupakan kristalisasi dari semua yang telah dicapai pada masing-masing BAB sebelumnya. Tersusun atas kesimpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah*.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa citra produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah.*
3. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan citra produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah.*

B. Saran

Setelah melakukan analisi pada kesimpulan diatas yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan *murabahah*, maka dapat disarankan bahwa PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Kualitas pelayanan yang dapat ditingkatkan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, sehingga minat nasabah terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Amarila Fetisyadevi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta, *Skripsi*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo, 2000.

Anung Pramudyo, *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening*. JBMA, Vol. 1 No. 1 , 2012. www.amaykpn.ac.id/download//25, diakses Tanggal 15 September 2015 Pukul 08:05 WIB.

Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, Yogyakarta: Amara Books, 2007.

Duwi Priyatno, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, Yogyakarta: Andi, 2009.

Erika Gusliani Safitri, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah di BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta, *Skripsi*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Statisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2007.

----------, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2006.

Frida Setya Ayu Wulandari, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Tabungan (Studi Pada Bank BNI Cabang Yogyakarta), *Skripsi*, Yogyakarta: UIN Sunan Klijaga, 2015.

Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta:Graha Ilmu, 2008.

Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Ikhsan Budiyanto, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Di BPRS BDS Yogyakarta, *Skripsi*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015.

Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial Cet. Ke-4*, Bandung: Remaja Rosada Karya, 2000.

Iskandar, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, Jakarta: Persada Pres, 2008.

Leon Schiffman dan Kanuk L Leslie, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Indeks, 2008.

M.Nadratauzzaman, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Pembiayaan Murabahah Bank Syariah Di Indonesia", *Diklat Ekonomi*, Volume 6 Nomer 2. www.fe.yarsi.ac.id, diakses Tanggal 15 September 2015 Pukul 08:45 WIB.

Philip Kotler dan Kevin Lana Keller, *Manajemen Pemasaran*, Indonesia: PT Indeks, 2007.

----------, Manjemen *Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontro*, Alih Bahasa Hendra Teguh, SE, AK Dan Ronny A Rusli, SE, AK, Jakarta: Prenhallindo, 1997.

---------- dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2001.

Prastanto, "Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Murabahah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia". http://journal.unnes.ac.id, diakses Tanggal 15 September 2015 Pukul 07:34 WIB.

Rivki Maulana, "Bank Syariah Ajukan Izin Produk Baru". http://syariah.bisnis.com, diakses tanggal 15 September 2015 Pukul 07:41 WIB.

Rovi Wijanarko, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Delight* (Kegembiaraan Pelanggan) Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus Pada BMT Mitra Artha Syariah Yogyakarta), *Skripsi*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.

----------, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2011.

----------, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta, 2013.

----------, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: CV Alfabeta, 2013.

Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara, 1983.

----------, *Prosedur Penelitian*, Yogyakarta: Rineka Cipta, 1992.

----------, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Cetakan ke-XI*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.

Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*, Jakarta: Zikrul Ilkim, 2003.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahsa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989.

Uma Sekaran, *Metode Penelitian untuk Bisnis Jilid 2 Edisi ke-4*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Winarno Surahman, *Penagntar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, 1985.

William J. Stanton, *Prinsip Pemasaran*, Jilid Ke-1, Alih Bahasa Yohanes Lamarto, Jakarta: Erlangga, 1984.

Lain-lainnya:

www.bankmadinasyariah.com
www.quran30.net

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil Koesioner
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Hasil Deskriptif Responden
5. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian
6. Hasil Uji Asumsi Prasyarat
7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
8. Hasil Uji Hipotesis
9. Daftar Riwayat Hidup

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Sehubung dengan adanya penelitian dalam rangka penyelesaian strata satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka dengan ini :

Nama : Musliana Ratnasari

NIM : 11240076

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah

Universitas : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan sebagai bahan penelitian dan pengumpulan data sesuai degan judul skripsi diatas. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 11 Februari 2016

Hormat Saya,

Musliana Ratnasari

NIM. 11240076

A. Identitas Pribadi

1. Nama :
2. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Umur :
   a. 20 – 24 Tahun d. 35 – 39 Tahun
   b. 25 – 29 Tahun e. > 40 Tahun
   c. 30 – 34 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
   a. SD c. SMA
   b. SMP d. Diploma/Sarjana
5. Pekerjaan :
   a. PNS d. TNI/POLRI
   b. Wiraswasta e. Pelajar/Mahasiswa
   c. Pegawai Swasta f. Lainnya: .....
6. Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta
   a. < 1 Tahun c. 3 – 4 Tahun
   b. 1 – 2 Tahun d. > 4 Tahun

B. Petunjuk Pengisisan Kuesioner

Pilih salah satu jawaban dengan memberi tanda (√) pada setiap butir pertanyaan. Berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersdia :

SS = Sangat Setuju TS = Tidak Setuju
S = Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Letak kantor PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera mudah dijangkau.				
2	PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan.				
3	Pelayanan dari karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera cepat dan akurat.				
4	Karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera menerapkan standar pelayanan seperti mengucapkan salam, senyum, dan sapa.				
5	Karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera cepat tanggap dalam mengatasi keluhan nasabah.				
6	Ruang pelayanan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera, rapi, dan nyaman.				
7	PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera memberikan jaminan pelayanan yang dapat dipercaya.				
8	Pelayanan dari karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera ramah dan selalu siap membantu.				
9	Karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera bersedia memberikan pelayanan lebih lama bila dibutuhkan nasabah.				
10	Karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan jelas, tepat, dan dapat dipercaya.				
11	Fasilitas yang digunakan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera dalam melayani nasabah sangat memadai.				
12	Pengetahuan dan kemampuan karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera dalam memberikan pelayanan baik.				

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
13	PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera memiliki produk pembiayaan *murabahah* sesuai yang dibutuhkan nasabah.				
14	Karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera selalu siap sedia bila nasabah mengalami kesulitan.				
15	Karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera cepat tanggap dalam mengahdapi masalah yang timbul pada nasabah.				
16	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera terjaga.				
17	Jaminan terhadap produk pembiayaan *murabahah* yang diberikan oleh PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera baik.				
18	Karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera memahami produk pembiayaan *murabahah* yang ditawarkan.				

2. Variabel Citra Produk

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya merasa syarat-syarat dalam mengajukan pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera tidak berbelit-belit.				
2	Produk pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera sudah sesuai dengan yang dipromosikan.				
3	Pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera telah terpercaya untuk dijadikan pilihan.				
4	Karyawan memberikan konsultasi kepada nasabah jika ada masalah mengenai pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera.				
5	Saya merasa mudah melakukan transaksi di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera.				
6	Produk pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera sudah sesuai dengan syari'ah islam.				
7	Nama pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera mudah diingat nasabah.				
8	Pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina				

	Mandiri Sejahtera dapat menguntungkan nasabah.				

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
9	Karyawan selalu melakukan pengecekan uang untuk memastikan jumlah uang yang diberikan.				
10	Karyawan cepat tanggap dalam melayani produk pembiayaan *murabahah*.				
11	Perjanjian jual beli pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera cukup menarik.				
12	Karyawan selalu memberikan kemudahan transaksi kepada nasabah untuk pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera.				
13	Saya merasa melakukan pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera akan mendapatkan keuntungan lebih besar dibanding BPRS lain.				
14	Karyawan menjelaskan kegunaan produk pebiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera dengan jelas dan baik.				
15	Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan jelas, tepat, dan dapat dipercaya.				
16	Pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera dapat memenuhi kebutuhan saya.				
17	Produk pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera sudah sesuai dengan kebutuhan saya.				
18	Produk pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera mendapatkan jaminan.				

3. Variabel Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya tertarik menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera setelah melihat brosurnya.				
2	Saya mencari informasi produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera melalui teman dan keluarga.				
3	Setelah mendapatkan informasi mengenai produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera, saya mengevaluasi secara teliti				

	untuk mengambil keputusan.				

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
4	Saya memilih produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera karena percaya produknya berkualitas.				
5	Saya memilih produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera karena prosesnya tidak berbelit-belit.				
6	Saya tertarik menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera setelah mencari informasi melalui teman dan keluarga.				
7	Saya mencari informasi produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera dengan mendatangi PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera secara langsung.				
8	Saya menggunakan informasi yang telah didapat untuk memutuskan memilih salah satu produk di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera.				
9	Saya lebih memilih menggunkan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera dari pada di BPRS lainnya.				
10	Saya akan memilih produk-produk PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera yang lain dimasa mendatang.				
11	Saya tertarik menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera karena teman dan keluarga saya memakai produk pembiayaan murabahah di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera.				
12	Saya mencari informasi produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera kepada teman yang menggunakan produk-produk PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera.				
13	Saya memilih menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera karena sangat bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan saya.				
14	Saya merasa puas menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera.				

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
15	Saya akan menjadi nasabah yang setia pada produk PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera.				
16	Saya menggunakan produk pembiayaan *murabahah* karena yakin akan kesyariahnya.				
17	Informasi yang diberikan mengenai pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera meyakinkan dan bisa dipercaya.				
18	Memilih PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera karena keuntungan yang didapat nasabah lebih besar dibandingkan BPRS yang lain.				

Hasil Koesioner Penelitian

No	Variabel Kualitas Pelayanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	67
2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	57
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52
4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	67
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	70
6	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	69
7	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	60
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	71
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	66
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	60
12	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	59
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	56
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
15	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
16	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	53
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	69
18	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	58
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	60
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	58
21	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	67
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	55
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	59
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
25	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	58
26	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	58
27	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	58
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
29	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	58
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	67

No	Variabel Citra Produk																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	66
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52
4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	66
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	68
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	58
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	54
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	70
10	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	66
11	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	56
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	56
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
15	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	57
16	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	55
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	56
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	57
19	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	57
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	58
21	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
22	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
23	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	60
24	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	60
25	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
26	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	60
27	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	59
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
29	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	57
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	68

No	Variabel Keputusan Pemilihan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	58
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	50
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	66
5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	66
6	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	63
7	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	69
11	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	56
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
15	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	59
16	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	59
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
18	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	63
19	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	58
20	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
21	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
22	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	55
23	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	57
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	56
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	56
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	57
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	66

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	57,33	31,747	,774	,901
KP2	57,40	31,766	,805	,901
KP3	57,40	32,938	,701	,904
KP4	57,27	33,444	,478	,910
KP5	57,37	33,620	,471	,910
KP6	57,23	32,530	,622	,906
KP7	57,43	32,668	,666	,905
KP8	57,23	32,875	,649	,905
KP9	57,07	33,926	,412	,912
KP10	57,20	32,993	,626	,906
KP11	57,53	33,223	,653	,905
KP12	57,47	33,775	,491	,909
KP13	57,40	33,007	,588	,907
KP14	57,17	33,868	,408	,912
KP15	57,30	33,734	,436	,911
KP16	57,23	33,495	,466	,910
KP17	57,43	32,530	,691	,904
KP18	57,43	33,495	,521	,909

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,892	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CP1	56,33	28,437	,534	,886
CP2	56,37	29,275	,389	,890
CP3	56,33	28,506	,520	,887
CP4	56,17	28,764	,395	,891
CP5	56,33	27,816	,570	,885
CP6	55,93	28,202	,486	,888
CP7	56,33	28,368	,548	,886
CP8	56,27	27,789	,614	,883
CP9	55,87	28,740	,408	,890
CP10	56,17	27,868	,554	,885
CP11	56,33	28,782	,465	,888
CP12	56,27	27,857	,600	,884
CP13	56,23	26,944	,882	,876
CP14	56,23	28,806	,407	,890
CP15	56,20	28,855	,388	,891
CP16	56,20	27,683	,599	,884
CP17	56,20	27,131	,702	,880
CP18	56,30	28,010	,515	,887

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,927	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPP1	55,23	30,185	,734	,920
KPP2	55,40	30,386	,684	,921
KPP3	54,90	31,403	,468	,927
KPP4	55,17	30,282	,776	,920
KPP5	55,33	30,437	,689	,921
KPP6	55,43	31,633	,485	,926
KPP7	55,20	31,614	,433	,927
KPP8	55,03	30,792	,594	,923
KPP9	55,10	29,817	,817	,918
KPP10	55,20	29,821	,772	,919
KPP11	55,40	31,007	,486	,927
KPP12	55,27	31,306	,544	,925
KPP13	55,13	30,326	,736	,920
KPP14	55,17	31,247	,571	,924
KPP15	55,03	30,585	,633	,923
KPP16	55,07	30,547	,564	,924
KPP17	55,13	31,775	,444	,927
KPP18	55,17	30,282	,776	,920

Hasil Deskriptif Responden

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	16	53,3	53,3	53,3
	Perempuan	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-24	7	23,3	23,3	23,3
	25-29	7	23,3	23,3	46,7
	30-34	7	23,3	23,3	70,0
	35-39	6	20,0	20,0	90,0
	>40	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	2	6,7	6,7	6,7
	SMA	13	43,3	43,3	50,0
	DIPLOMA/SARJANA	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	1	3,3	3,3	3,3
	Wiraswasta	15	50,0	50,0	53,3
	Pegawai Swasta	11	36,7	36,7	90,0
	TNI/POLRI	1	3,3	3,3	93,3
	Pelajar/Mahasiswa	1	3,3	3,3	96,7
	Lainnya	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Lama_Menjadi_Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1	8	26,7	26,7	26,7
	1-2	13	43,3	43,3	70,0
	3-4	5	16,7	16,7	86,7
	>4	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing				
KP1	30	0	3,37	,556	2	4
KP2	30	0	3,30	,535	2	4
KP3	30	0	3,30	,466	3	4
KP4	30	0	3,43	,568	2	4
KP5	30	0	3,33	,547	2	4
KP6	30	0	3,47	,571	2	4
KP7	30	0	3,27	,521	2	4
KP8	30	0	3,47	,507	3	4
KP9	30	0	3,63	,556	2	4
KP10	30	0	3,50	,509	3	4
KP11	30	0	3,17	,461	2	4
KP12	30	0	3,23	,504	2	4
KP13	30	0	3,30	,535	2	4
KP14	30	0	3,53	,571	2	4
KP15	30	0	3,40	,563	2	4
KP16	30	0	3,47	,571	2	4
KP17	30	0	3,27	,521	2	4
KP18	30	0	3,27	,521	2	4

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing				
CP1	30	0	3,20	,484	2	4
CP2	30	0	3,17	,461	2	4
CP3	30	0	3,20	,484	2	4
CP4	30	0	3,37	,556	2	4
CP5	30	0	3,20	,551	2	4
CP6	30	0	3,60	,563	2	4
CP7	30	0	3,20	,484	2	4
CP8	30	0	3,27	,521	2	4
CP9	30	0	3,67	,547	2	4
CP10	30	0	3,37	,556	2	4
CP11	30	0	3,20	,484	2	4
CP12	30	0	3,27	,521	2	4
CP13	30	0	3,30	,466	3	4
CP14	30	0	3,30	,535	2	4
CP15	30	0	3,33	,547	2	4
CP16	30	0	3,33	,547	2	4
CP17	30	0	3,33	,547	2	4
CP18	30	0	3,23	,568	2	4

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing				
KPP1	30	0	3,20	,484	2	4
KPP2	30	0	3,03	,490	2	4
KPP3	30	0	3,53	,507	3	4
KPP4	30	0	3,27	,450	3	4
KPP5	30	0	3,10	,481	2	4
KPP6	30	0	3,00	,455	2	4
KPP7	30	0	3,23	,504	2	4
KPP8	30	0	3,40	,498	3	4
KPP9	30	0	3,33	,479	3	4
KPP10	30	0	3,23	,504	2	4
KPP11	30	0	3,03	,556	2	4
KPP12	30	0	3,17	,461	2	4
KPP13	30	0	3,30	,466	3	4
KPP14	30	0	3,27	,450	3	4
KPP15	30	0	3,40	,498	3	4
KPP16	30	0	3,37	,556	2	4
KPP17	30	0	3,30	,466	3	4
KPP18	30	0	3,27	,450	3	4

Hasil Uji Asumsi Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KP	CP	KPP
N		30	30	30
Normal Parameters[a,b]	Mean	60,70	59,53	58,43
	Std. Deviation	6,075	5,606	5,859
Most Extreme Differences	Absolute	,213	,208	,197
	Positive	,213	,208	,197
	Negative	-,150	-,142	-,125
Kolmogorov-Smirnov Z		1,164	1,138	1,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,133	,150	,196

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

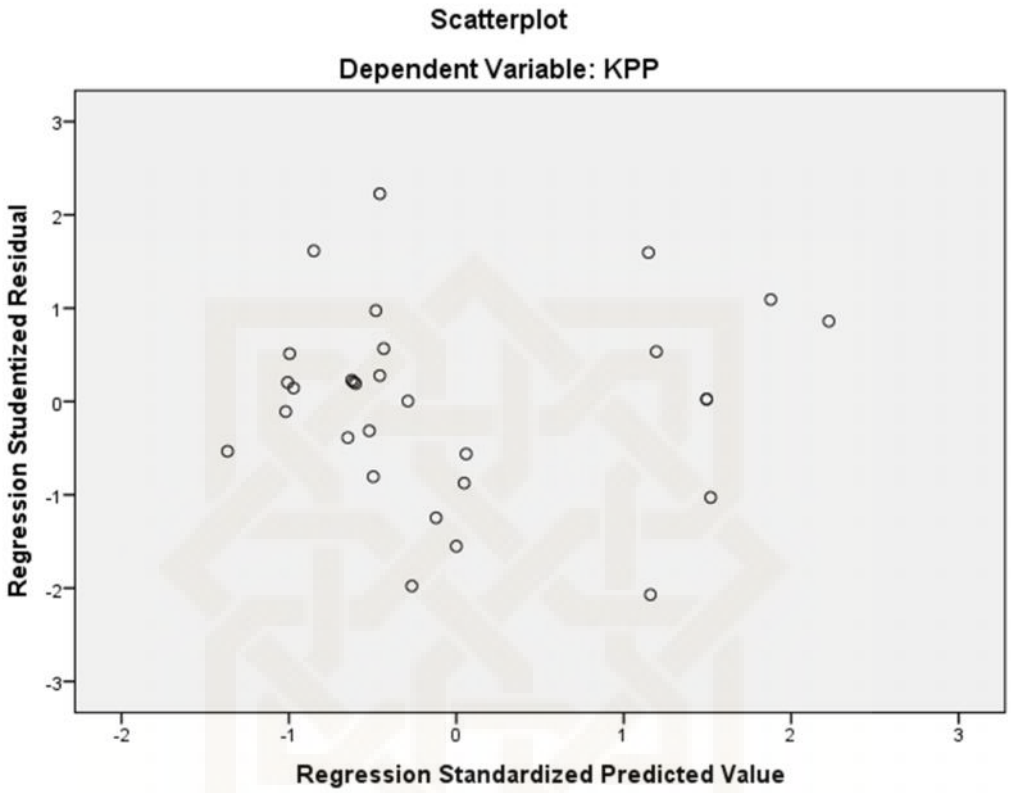
Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,785	6,373		,751	,459		
	KP	,059	,166	,061	,354	,726	,336	2,976
	CP	,841	,180	,805	4,682	,000	,336	2,976

a. Dependent Variable: KPP

Uji Heteroskedastis



Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,785	6,373		,751	,459		
	KP	,059	,166	,061	,354	,726	,336	2,976
	CP	,841	,180	,805	4,682	,000	,336	2,976

a. Dependent Variable: KPP

Hasil Uji Hipotesis

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	728,313	2	364,156	36,817	,000[b]
	Residual	267,054	27	9,891		
	Total	995,367	29			

a. Dependent Variable: KPP
b. Predictors: (Constant), CP, KP

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,785	6,373		,751	,459		
	KP	,059	,166	,061	,354	,726	,336	2,976
	CP	,841	,180	,805	4,682	,000	,336	2,976

a. Dependent Variable: KPP

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,855[a]	,732	,712	3,145

a. Predictors: (Constant), CP, KP
b. Dependent Variable: KPP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama	: Musliana Ratnasari
Tempat/Tanggal Lahir	: Yogyakarta, 07 April 1993
Alamat	: Pringwulung Jl. Elang No.311 Condongcatur Depok Sleman Yogyakarta
Nama Ayah	: Sukimin
Nama Ibu	: Sumiyati

B. Riwayat Pendidikan

1. SD N Babarsari, Tahun 2005
2. SMP Muhammadiyah 3 Depok, Tahun 2008
3. SMK N 7 Yogyakarta, Tahun 2011
4. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Tahun 2016

C. *Contact Person*

081578228022

liaratnasari07@gmail.com

Yogyakarta, 23 Maret 2016

Musliana Ratnasari