



**PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN
PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH PADA
PEMBIAYAAN *MUDHARABAH***

STUDI KASUS PADA KSPPS BMT-UGT NUSANTARA CAPEM BLIMBING

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

MUHAMMAD NAFISYAH ILHAM

NPM 21901092002



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

MALANG

2023

ABSTRAK

Muhammad Nafisyah Ilham, 2023, **Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan *Physical Evidence* Terhadap keputusan Nasabah Pada Pembiayaan *Mudharabah* (Studi Kasus Pada KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing)**. Dosen Pembimbing I: Dra. Ratna Nikin Hardati, M.Si, Dosen Pembimbing II: Eny Widayawati, S.A.B., M.A.B.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nisbah bagi hasil dan *physical evidence* terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *mudharabah* di KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing, baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah pembiayaan *mudharabah* pada KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel nisbah bagi hasil (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y). Variabel *physical evidence* (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y). Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel nisbah bagi hasil dan *physical evidence* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel keputusan nasabah (Y) dipengaruhi 66,3% oleh variabel nisbah bagi hasil dan *physical evidence*. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian, Pembiayaan *Mudharabah*

UNISMA

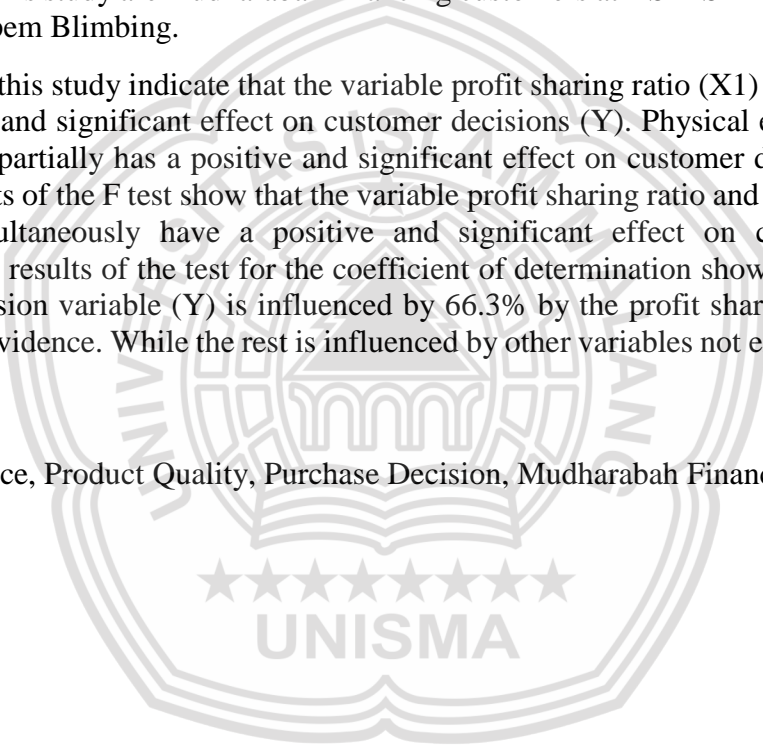
ABSTRACT

Muhammad Nafisyah Ilham, 2023, **The Effect of Price and Product Quality on Mudharabah Financing Purchase Decisions (Case Study on KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing)**. Supervisor I: Dra. Ratna Nikin Hardati, M.Si, Advisor II: Eny Widayawati, S.A.B., M.A.B.

This study aims to determine the effect of profit sharing ratios and physical evidence on customer decisions on mudharabah financing at KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing, either partially or simultaneously. The type of research used is quantitative. The data collection technique used was a questionnaire. The population in this study are mudharabah financing customers at KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing.

The results of this study indicate that the variable profit sharing ratio (X1) partially has a positive and significant effect on customer decisions (Y). Physical evidence variable (X2) partially has a positive and significant effect on customer decisions (Y). The results of the F test show that the variable profit sharing ratio and physical evidence simultaneously have a positive and significant effect on customer decisions. The results of the test for the coefficient of determination show that the customer decision variable (Y) is influenced by 66.3% by the profit sharing ratio and physical evidence. While the rest is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Price, Product Quality, Purchase Decision, Mudharabah Financing

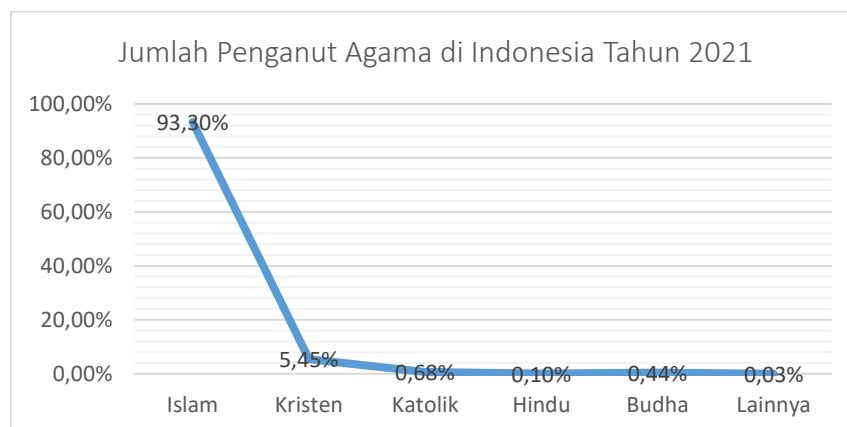


BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

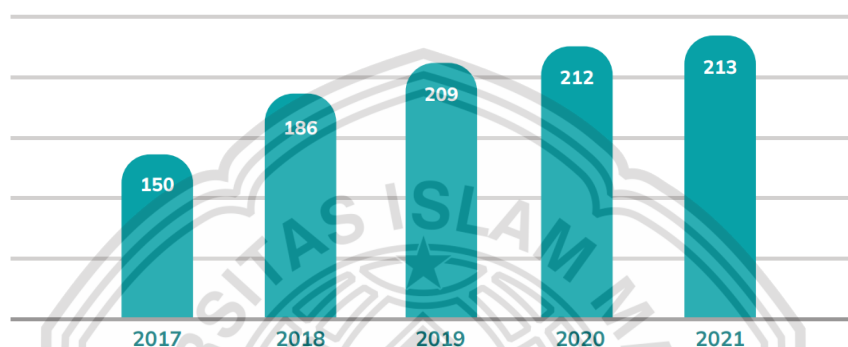
Masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka yang tidak terbatas, tidak ragu untuk mengajukan pembiayaan kepada lembaga keuangan bank maupun bukan bank jika masyarakat merasa finansialnya kurang memadai. Menurut Andrianto (2019:305) pembiayaan merupakan pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung sebuah investasi yang direncanakan, baik yang dilakukan sendiri maupun orang lain. Dengan adanya lembaga keuangan maka kebutuhan masyarakat akan terbantu dan terpenuhi. Lembaga keuangan di Indonesia memiliki dua prinsip dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, yaitu lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan konvensional dalam aktivitasnya menggunakan sistem bunga. Sedangkan lembaga keuangan syariah menggunakan prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil. Lembaga keuangan syariah sangat diminati oleh masyarakat Indonesia yang mayoritasnya adalah masyarakat muslim. Menurut Badan Pusat Statistik, mayoritas masyarakat di Indonesia merupakan masyarakat muslim dengan jumlah sebanyak 93,30% seperti yang ditunjukkan pada gambar 1 berikut



Gambar 1. Jumlah penganut agama di Indonesia tahun 2021
Sumber: Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, Februari 2023

Dengan adanya fenomena tersebut menjadikan lembaga keuangan syariah sebagai salah satu pilihan yang tepat bagi masyarakat muslim dalam memilih lembaga keuangan. Berdasarkan hukum agama, lembaga keuangan syariah didirikan dengan tujuan untuk menghindari riba, spekulasi, transaksi fiktif dan suap (Naf'an, 2014:26). Al-Qur'an mengatakan [...Allah telah mengizinkan perdagangan, tetapi melarang riba...(QS. Al-Baqarah (2):275)] (Darmawan, 2020:129). Seluruh transaksi yang terjadi dalam lembaga keuangan syariah harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Kegiatan operasional lembaga keuangan syariah di Indonesia diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS merupakan badan independen yang dalam kegiatan pengawasannya wajib mengacu kepada fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional) (Darmawan, 2020:70). DPS adalah suatu fungsi dalam organisasi lembaga keuangan syariah yang merupakan badan pengawas syariah, dan dapat menjaga serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Lembaga keuangan di Indonesia selain dibedakan berdasarkan prinsip dalam menjalankan kegiatan usahanya juga dibedakan berdasarkan jenisnya, yaitu terdapat jenis lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan syariah bukan bank di Indonesia terus berkembang pesat, hal tersebut dapat dilihat pada gambar 2 berikut.



Gambar 2. Jumlah lembaga keuangan syariah bukan bank tahun 2017-2021

Sumber: OJK, Maret 2023

Perkembangan keuangan syariah telah memberikan kontribusi bagi pemenuhan kebutuhan keuangan masyarakat dan juga bagi pembangunan ekonomi nasional. Hal tersebut ditunjukkan dengan semakin banyaknya produk dan layanan serta infrastruktur yang mendukung industri keuangan syariah di Indonesia. Lembaga keuangan bukan bank di Indonesia diantaranya adalah Koperasi Simpan Pinjam/Koperasi Kredit, Perusahaan Umum Pegadaian, Perusahaan Asuransi, Lembaga Dana Pensiun, Perusahaan Penjaminan, Lembaga Pembiayaan, dan Bursa Efek.

Salah satu lembaga keuangan bukan bank yang menjalankan prinsip syariah adalah BMT (*Baitul al Maal wat Tamwil*). Menurut Darmawan (2020:195) BMT (*Bait al Maal wat Tamwil*) merupakan lembaga keuangan

mikro yang beroperasi menggunakan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dan kecil menengah dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kaum fakir miskin. BMT berperan untuk mengatasi masalah pertumbuhan ekonomi yang stagnan, maka dalam hal tersebut BMT memiliki tujuan untuk menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi yang non syariah dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat, melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah) BMT-UGT (Usaha Gabungan Terpadu) Nusantara merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang berjalan dengan prinsip syariah. KSPPS BMT-UGT Nusantara beroperasi sejak 6 Juni 2000 di Surabaya, dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi pada 22 Juli 2000.

Dalam praktiknya, KSPPS BMT-UGT Nusantara fokus menawarkan produknya kepada para pengusaha di pasar tradisional dengan cara datang langsung kepada calon nasabah, serta KSPPS BMT-UGT Nusantara juga memiliki jumlah kantor cabang yang tersebar luas sehingga mudah ditemukan. Hal tersebut sangat memudahkan para nasabah dalam menggunakan produk-produk yang ditawarkan oleh KSPPS BMT-UGT Nusantara sehingga banyak nasabah yang mengajukan pembiayaan. Berikut perbandingan jumlah sebaran koperasi syariah yang ada di Kota Malang.

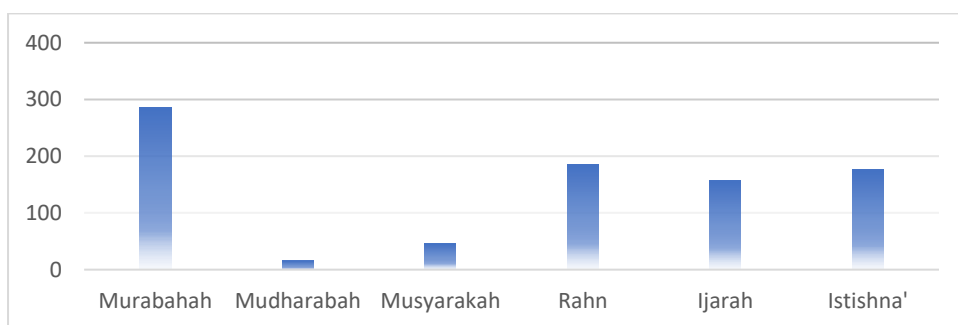
Tabel 1. Profil Koperasi Syariah Tahun 2021

No	Kegiatan	Koperasi Syariah Al-Kamil	KSPPS	Konindo Syariah	KSPPS BMT-UGT Nusantara
----	----------	---------------------------	-------	-----------------	-------------------------

1	Jumlah Kantor	2	5	12	33
2	Promosi	Tidak jemput bola	Tidak jemput bola	Tidak jemput bola	Jemput bola
3	Sistem Layanan	Offline	Offline	Offline	Offline & Online

Sumber: Data diolah, Juni 2023

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa KSPPS BMT-UGT Nusantara lebih unggul dari koperasi lain karena memiliki jumlah kantor yang banyak serta promosi dan sistem layanan yang lebih baik dari koperasi syariah yang lain, sehingga KSPPS BMT-UGT Nusantara lebih banyak diminati oleh para nasabah. KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing memiliki beberapa jenis pembiayaan yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Jenis pembiayaan-pembiayaan tersebut yaitu Pembiayaan *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah*, *ijarah*, *Rahn dan istishna'*. Meskipun banyak nasabah yang menggunakan produk pembiayaan yang ditawarkan, akan tetapi terdapat akad pembiayaan yang paling sedikit diminati, yaitu akad pembiayaan *mudharabah* seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Penggunaan akad pembiayaan

Sumber: Data diolah, Januari 2023

Pembiayaan *mudharabah* merupakan salah satu akad pembiayaan yang disediakan oleh BMT yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Pembiayaan *mudharabah* pada dasarnya digunakan untuk kegiatan usaha, akan tetapi pada KSPPS BMT-UGT Nusantara yang fokus utama nasabahnya adalah pelaku usaha di pasar tradisional, sangat sedikit yang berminat untuk mengambil pembiayaan *mudharabah*. Menurut Andrianto (2020:339) pembiayaan *mudharabah* merupakan pembiayaan yang berupa transaksi penanaman modal dari bank kepada nasabah selaku pengelola dana untuk melakukan suatu kegiatan usaha dengan pembagian hasil usaha ditentukan berdasarkan nisbah atau bagi hasil yang telah ditetapkan sebelumnya.

Di Indonesia lembaga keuangan bank maupun bukan bank terus mengalami persaingan, salah satu bentuk dari persaingan antara lembaga keuangan syariah yaitu dalam penentuan nisbah bagi hasil. Penentuan nisbah bagi hasil merupakan hal yang sangat penting, karena nisbah bagi hasil sangat menentukan laku tidaknya sebuah pembiayaan yang ditawarkan. Menurut Andrianto (2019:469) bagi hasil merupakan pembagian keuntungan/hasil usaha yang diperoleh dari pengelolaan dana investasi maupun transaksi jual beli antara pemilik modal (*shahibul maal*) dengan pengelola modal (*mudharib*). Nisbah bagi hasil dengan keputusan nasabah di kaitkan berdasarkan nisbah bagi hasil yang di tetapkan oleh BMT untuk biaya yang harus dibayar oleh nasabah, baik keuntungan bagi nasabah

maupun BMT secara adil, sehingga dengan memperoleh keuntungan yang adil maka akan semakin banyak nasabah yang akan mengajukan pembiayaan. Hal ini sesuai dengan penelitian Rahma Disa Putri (2021) nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Perbedaan dengan penelitian tersebut adalah pada variabel bebas yang digunakan yaitu menambahkan *physical evidence* dan tidak menggunakan kualitas pelayanan. Akan tetapi berdasarkan penelitian Mohamad Ghozali (2021) nisbah bagi hasil tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Perbedaan dengan penelitian tersebut adalah pada variabel bebas yang digunakan yaitu menambahkan *physical evidence* serta tidak menggunakan kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Selain nisbah bagi hasil, bentuk persaingan dalam hal *physical evidence* juga dilakukan oleh lembaga keuangan. Jika *physical evidence* yang ditawarkan tidak sebanding dengan besarnya tingkat bagi hasil, maka nasabah akan cenderung untuk berfikir ulang dan mencari pembiayaan lain yang sejenis sebagai perbandingan sebelum melakukan pengambilan keputusan untuk mengambil pembiayaan tersebut. Menurut Nirwana dalam Rauf (2021:105) *physical evidence* merupakan bagian dari pemasaran jasa yang memiliki peran penting, karena pelayanan yang diberikan kepada nasabah seringkali membutuhkan fasilitas sebagai penunjang dalam penyampaianya. Keterkaitan *physical evidence* dengan keputusan nasabah yaitu jika pembiayaan memiliki *physical evidence* yang memadai maka para nasabah akan lebih tertarik, karena *physical evidence* yang memadai pada

umumnya dapat memenuhi kebutuhan para nasabah. Hal ini sesuai dengan penelitian Rinida Piscis (2020) *physical evidence* berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Perbedaan dengan penelitian tersebut adalah pada variabel bebas yang digunakan yaitu tidak menggunakan kualitas pelayanan. Akan tetapi berdasarkan penelitian Alfia Qorizah (2019) *physical evidence* tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Perbedaan dengan penelitian tersebut adalah pada variabel yang digunakan yaitu berfokus pada *physical evidence* dan menambahkan variabel nisbah bagi hasil.

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan di atas dan masih terdapat perbedaan penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan *Mudharabah* (Studi Kasus Pada KSPPS BMT-UGT Nusantara).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah nisbah bagi hasil berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *mudharabah* di KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing?
2. Apakah *physical evidence* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *mudharabah* di KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing?

3. Apakah nisbah bagi hasil dan *physical evidence* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *mudharabah* di KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh signifikansi nisbah bagi hasil secara parsial terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *mudharabah* di KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing.
2. Mengetahui pengaruh signifikansi *physical evidence* secara parsial terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *mudharabah* di KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing.
3. Mengetahui pengaruh signifikansi nisbah bagi hasil dan *physical evidence* secara simultan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *mudharabah* di KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing secara simultan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak yang bersangkutan, secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai lembaga keuangan syariah bukan bank, yaitu

BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*) serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh nisbah bagi hasil dan *physical evidence* terhadap keputusan pembelian pembiayaan *mudharabah* pada KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing.

- b. Bagi peneliti yang akan datang, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sumber bacaan pada lembaga syariah bank maupun bukan bank, sehingga dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lembaga keuangan bank maupun bukan bank, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melaksanakan prinsip perekonomian syariah yang sesuai dengan syariat Islam serta dapat menghasilkan *profit*, khususnya melalui produk *mudharabah*.
- b. Bagi investor, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran ataupun menjadi kajian bagi para investor untuk pertimbangan dalam menanamkan modal di lembaga keuangan syariah.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam pengetahuan peneliti mengenai pengaruh nisbah bagi hasil dan *physical evidence* terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *mudharabah* di lembaga keuangan syariah dan juga untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori yang digunakan untuk membahas masalah dalam penelitian ini, yang terdiri dari teori yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian sebelumnya, serta pengembangan dari hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode penelitian yang digunakan mencakup tentang ruang lingkup pembahasan dan batasan penelitian serta perumusan metodologi analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden dan penyajian data, analisis data dan interpretasi, serta pembahasan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pengolahan data yang dilakukan, serta saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya yang bersangkutan dan penelitian lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang berjudul Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan *Physical Evidence* terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan *Mudharabah* (Studi Kasus pada KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing) yaitu sebagai berikut:

1. Nisbah bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *mudharabah*. Artinya nisbah bagi hasil dapat mempengaruhi keputusan nasabah pada pembiayaan *mudharabah*. Berdasarkan distribusi jawaban responden, rata-rata nilai tertinggi pada item “sistem bagi hasil dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan”, yaitu penetapan nisbah bagi hasil yang tepat dapat mempengaruhi nasabah untuk melakukan keputusan dalam mengambil pembiayaan.
2. *Physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *mudharabah*. Hal tersebut berarti bahwa *physical evidence* berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Berdasarkan distribusi jawaban responden, rata-rata nilai tertinggi adalah pada item “*tabligh*”, yaitu pemberian kepedulian, menyampaikan secara terbuka serta melakukan dakwah mengenai prinsip syariah kepada nasabah sangat

mempengaruhi nasabah untuk melakukan keputusan dalam mengambil pembiayaan.

3. Nisbah bagi hasil dan *physical evidence* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *mudharabah*. Artinya adalah nisbah bagi hasil dan *physical evidence* secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah, akan tetapi pada penelitian ini variabel *physical evidence* memiliki pengaruh yang dominan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang bisa disampaikan diantaranya yaitu:

1. Bagi Perusahaan

- a. Nisbah bagi hasil (X1). Bagi KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing, berdasarkan nilai distribusi hasil jawaban responden pada item “Sistem bagi hasil dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan” memiliki nilai tertinggi yaitu 2,84 maka KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing disarankan tetap konsisten dalam menetapkan nisbah bagi hasil sehingga nisbah bagi hasil tetap dapat mempengaruhi nasabah dalam keputusan mengambil pembiayaan. Sedangkan berdasarkan nilai distribusi terendah terdapat pada item “kesesuaian nisbah bagi hasil dengan fasilitas” yaitu 2,60 yang berarti bahwa nasabah tidak setuju dengan nisbah bagi hasil

karena belum sesuai dengan fasilitas. Sehingga diharapkan dapat menyesuaikan nisbah bagi hasil terhadap fasilitas yang diberikan.

- b. *Physical evidence* (X2). Bagi KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing berdasarkan nilai distribusi hasil jawaban responden pada item “*tabligh*” memiliki nilai tertinggi yaitu 4,63 maka KSPPS BMT-UGT Nusantara Capem Blimbing disarankan tetap konsisten memberikan kepedulian, menyampaikan secara terbuka dan melakukan sosialisasi mengenai prinsip syariah dalam pelayanan kepada nasabah. Sedangkan berdasarkan nilai distribusi terendah terdapat pada item “*amanah*” yaitu 3,90 yang berarti bahwa nasabah hampir setuju dengan kemampuan pegawai dalam menerapkan prinsip kehati-hatian dan kejujuran. Sehingga diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanan agar lebih tepat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat dilakukan penambahan variabel baru karena dalam penelitian ini tingkat pengaruh variabel nisbah bagi hasil dan *physical evidence* terhadap keputusan nasabah yaitu sebesar 66,3% sedangkan 33,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Serta diharapkan juga bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan indikator yang baru agar dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai masalah penelitian yang diteliti

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto dan M. Anang Firmansyah. 2019. **Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)** [Internet], UM Surabaya, UM Surabaya repository. Diunduh dari: Repository UM Surabaya <[http://repository.um-surabaya.ac.id/3453/1/BUKU MANAJEMEN BANK SYARIAH.pdf](http://repository.um-surabaya.ac.id/3453/1/BUKU_MANAJEMEN_BANK_SYARIAH.pdf)> [Diunduh pada 10 Desember 2022].
- Daga, Rosnaini. 2017. **Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan** [Internet], Gowa, Global-RCI. Diunduh dari: ReasearchGate <[https://www.researchgate.net/profile/Rosnaini-Daga/publication/334957485 Buku 1 Citra Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan/links/5dcac674299bf1a47b32ee4f/Buku-1-Citra-Kualitas-Produk-dan-Kepuasan-Pelanggan.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rosnaini-Daga/publication/334957485_Buku_1_Citra_Kualitas_Produk_dan_Kepuasan_Pelanggan/links/5dcac674299bf1a47b32ee4f/Buku-1-Citra-Kualitas-Produk-dan-Kepuasan-Pelanggan.pdf)> [Diunduh pada 10 Desember 2022].
- Darmawan dan Muhammad Iqbal Fasa. 2020. **Manajemen Lembaga Keuangan Syariah** [Internet], Yogyakarta, UNY Press. Diunduh dari: ResearchGate <[https://www.researchgate.net/publication/361925238 Manajemen Lembaga Keuangan Syariah/link/62cd3a1d00d0b451104d5b7c/download](https://www.researchgate.net/publication/361925238_Manajemen_Lembaga_Keuangan_Syariah/link/62cd3a1d00d0b451104d5b7c/download)> [Diunduh pada 3 Desember 2022].
- Dewi, Gemala. 2006. **Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia**. Jakarta: Kencana Prenada media Goup.
- Effendi, Usman. 2021. **Iklan Brosur, Kualitas Produk dan Citra Merek** [Internet], Makassar, Penerbit Yayasan Barcode. Diunduh dari: Repository UPI Y.A <<http://repository.upi-yai.ac.id/4959/1/03.Implikasi%20IB-KP%20dan%20CM.pdf>> [Diunduh pada 24 Februari 2023].
- Fatihudin, Didin dan M. Anang Firmansyah. 2019. **Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)** [Internet], Yogyakarta, Deepublish. Diunduh dari: Repository UM Surabaya <[https://repository.um-surabaya.ac.id/3361/12/%2814%29Buku Pemasaran Jasa%28fulltexas%29.pdf](https://repository.um-surabaya.ac.id/3361/12/%2814%29Buku_Pemasaran_Jasa%28fulltexas%29.pdf)> [Diunduh pada 23 Juni 2023].
- Ghozali, Imam. 2018. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25**. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, M. (2021). **Faktor Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Margin Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah**. [Internet], Dimasejati: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(1), 65-76. Diunduh dari: <<https://www.syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/dimasejati/article/view/8566/3724>> [Diunduh pada 15 Desember 2022].

- Hardani, dkk. 2020. **Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif** [Internet], Yogyakarta, CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta. Diunduh dari: ResearchGate <https://www.researchgate.net/profile/Hardani-Msi/publication/340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif/links/5e72e011299bf1571848ba20/Buku-Metode-Penelitian-Kualitatif-Kuantitatif.pdf> [Diunduh pada 17 Januari 2023].
- Ikhsanti, Nurul, dkk. 2023. **Bank dan Lembaga Keuangan Syariah** [Internet], Banten, PT Sada Kurnia Pustaka. Diunduh dari: Google Books <https://www.google.co.id/books/edition/Bank_dan_Lembaga_Keuangan_Syariah/5eyrEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=lembaga+keuangan+syariah&printsec=frontcover> [Diunduh pada 20 Februari 2023].
- Indrasari, Meithiana. 2019. **Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan** [Internet], Surabaya, Unitomo Press. Diunduh dari: Universitas Dr. Utomo Repository <<http://repository.unitomo.ac.id/2773/>> [Diunduh pada 12 Desember 2022].
- Irwansyah, Rudy. 2021. **Perilaku Konsumen** [Internet], Bandung, Widina Bhakti Persada Bandung. Diunduh dari: Penerbitwidina <<https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/335466-perilaku-konsumen-2b933b4d.pdf>> [Diunduh pada 23 Desember 2022].
- Jalil, Abdul dan Siti Azizah Hamzah. (2020). **Pengaruh Bagi Hasil dan Kebutuhan Modal Terhadap Minat UMKM Mengajukan Pembiayaan Pada Lembaga Keuangan Syariah di Kota Palu** [Internet], 2 (2). Diunduh dari: Media Neliti <<https://media.neliti.com/media/publications/556089-pengaruh-bagi-hasil-dan-kebutuhan-modal-26ce75c0.pdf>> [Diunduh pada 26 Februari 2023].
- Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. **Jumlah Penduduk dan Agama Yang Dianut 2019-2021**. Online: <<https://jabar.bps.go.id/indicator/108/335/1/jumlah-penduduk-dan-agama-yang-dianut.html>> [Diunduh pada 15 Februari 2023].
- Kasmir. 2004. **Pemasaran Bank**. Jakarta: Prenada Media.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 2002. **Perilaku Konsumen**. Jakarta: Erlangga.
- Naf'an. 2014. **Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Noor, Zulki Zulkifli. 2010. **Manajemen Pemasaran** [Internet], Yogyakarta, Deepublish. Diunduh dari: Repository Jayabaya <<http://repo.jayabaya.ac.id/57/1/MANAJEMEN%20PEMASARAN.pdf>> [Diunduh pada 20 Februari 2023].
- Nuryadi, dkk. 2017. **Dasar-Dasar Statistik Penelitian** [Internet], Yogyakarta: Sibuku Media. Diunduh dari: eprints.mercubuana-yogya <[Buku-](#)

[Ajar Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf](#) (mercubuana-yogya.ac.id)>
[Diunduh pada 5 April 2023].

OJK. 2021. **Statistik Industri Keuangan Nonbank Syariah** [Internet]. Diunduh dari: OJK <<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/iknb-syariah/Documents/Statistik%20IKNB%20Syariah%202021.pdf>> [Diunduh pada 6 Maret 2023].

Payadnya, I Putu Ade Andre dan I Gusti Agung Ngurah Trisna Jayantika. 2018. **Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS** [Internet], Yogyakarta, Deepublish. Diunduh dari: Repo Mahadewa: <<http://repo.mahadewa.ac.id/id/eprint/1796/1/FULLBOOK.pdf>> [Diakses pada 16 Januari 2023].

Purnomo, Rochmat Aldy. 2016. **Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS** [Internet], Ponorogo, CV. Wade Group. Diunduh dari: Umpo Repository <<http://eprints.umpo.ac.id/2851/3/Layout%20Statistik.pdf>> [Diakses pada 10 Februari 2023].

Putri, R. D. (2021). **Pengaruh Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Di Bmt Darussalam Pekanbaru** [Internet], Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau. Diunduh dari: Google Scholar <<https://repository.uir.ac.id/6500/1/RAHMA%20DISA%20PUTRI.pdf>> [Diakses pada 26 Desember 2022].

Qorizah, A., & Prabowo, P. S. (2019). **Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil KPR Syariah Bank Jatim Syariah Surabaya** [Internet], *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(2), 149-161. Diunduh dari: Google Scholar <<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/28398/25978>> [Diakses pada 27 Juni 2023]

Rauf, Abdul, dkk. 2021. **Digital Marketing: Konsep dan Strategi** [Internet], Insania. Diunduh dari: [karyailmiahtrisakti](http://www.karyailmiah.trisakti.ac.id/uploads/kilmiah/dosen/2_E-BOOK_DIGITAL_MARKETING.pdf) <http://www.karyailmiah.trisakti.ac.id/uploads/kilmiah/dosen/2_E-BOOK_DIGITAL_MARKETING.pdf> [Diakses pada 23 Juni 2023].

Sirma, Rinida Piscis Elvita. (2020). **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Physical Evidence Terhadap Minat Beli Pada Produk Pembiayaan Modal Usaha di Perbankan Syariah (Studi Pada Pedagang Pasar Panorama Kota Bengkulu)** [Internet], Skripsi, IAIN Bengkulu. Diunduh dari: Repository IAIN Bengkulu <<http://repository.iainbengkulu.ac.id/6093/1/SKRIPSI%20%20RINIDA%20pdf.pdf>> [Diunduh pada 26 Februari 2023].

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



Wahjono, Sentot Imam. 2010. **Manajemen Pemasaran Bank**. Yogyakarta: Graha Ilmu.

