

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN
DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK
PEMBIAYAAN MURABAHAH (KSPPS BMT Amal Mulia Suruh)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Mengikuti Seminar Proposal Skripsi**



Oleh:

**RAHMAWATI TRI ZAFUNNI
NIM. 18.52.31.277**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
2022**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN
TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK
PEMBIAYAAN MURABAHAH
(Studi Kasus Pada Nasabah KSPPS BMT Amal Mulia Suruh)

SKRIPSI

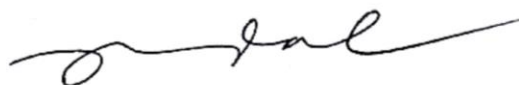
Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

Rahmawati Tri Zafunni
NIM. 18.52.31.277

Surakarta, 24 Oktober 2022

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Indah Piliyanti, S.Ag, M.Si
NIP. 19780318 200912 2 001

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : RAHMAWATI TRI ZAFUNNI

NIM : 185231277

JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH(Studi Kasus Pada Nasabah KSPPS BMT Amal Mulia Suruh)”.

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya, apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Surakarta, 24 Oktober 2022



Rahmawati Tri Zafunni

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum wr.wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : RAHMAWATI TRI ZAFUNNI
NIM : 185231277
PRODI : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian saya yang berjudul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH (Studi Kasus Pada Nasabah BMT Amal Mulia Suruh) ”

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya. Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Surakarta, 24 Oktober 2022



Rahmawati Tri Zafunni

Dr. Indah Piliyanti, S.Ag, M.Si
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Rahmawati Tri Zafunni

Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

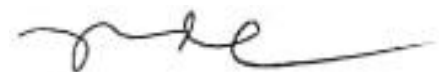
Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Rahmawati Tri Zafunni NIM: 18.52.31.277 yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH (Studi Kasus Pada Nasabah KSPPS BMT Amal Mulia Suruh)”

Sudah dapat dimunaqosahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.
Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqosahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 24 Oktober 2022
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Indah Piliyanti, S.Ag, M.Si
NIP: 19780318 200912 2 001

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN
TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK
PEMBIAYAAN MURABAHAH
(KSPPS BMT Amal Mulia Suruh)**

Oleh:

RAHMAWATI TRI ZAFUNNI
NIM. 18.52.31.277

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Senin tanggal 07 November 2022 M / 12 Rabiul Akhir 1444 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :


Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Dr. Agung Abdullah, M.M
NIP. 19850301 201403 1 003



Penguji II
Helmi Haris S.H.I., M.S.I
NIP. 19810228 200801 1 005




Penguji III
Mufti Arief Arfiansyah, M.Ak.
NIP. 19890615 202012 1 006



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




M. M. Kalmawan Arifin, M.Si.
NIP. 19720304 200112 1 004

f

MOTTO

الْعَالِمُ كَبِيرٌ وَإِنْ كَانَ حَدَثًا وَالْجَاهِلُ صَغِيرٌ وَإِنْ كَانَ شَيْخًا

Orang yang berilmu itu besar meskipun masih muda dan orang yang bodoh itu
kecil meskipun sudah tua.

لَا تُؤَخِّرْ عَمَلَكَ إِلَى الْغَدِ مَا تَقْدِرُ أَنْ تَعْمَلَهُ الْيَوْمَ

Janganlah menunda-nunda pekerjaan sampai besok, Jika kamu mampu
mengerjakan pada hari ini.

وما اللذة إلا بعد التعب

Tidak ada kesenangan/kenikmatan kecuali bersusah payah.

PERSEMBAHAN

Kusembahkan dengan segenap cinta dan doa karya yang sederhana ini untuk :
bapak dan ibukku tercinta adik dan kakak ku tersayang.....

Yang selalu memberikan doa dan semangat serta kasih sayang yang tulus berkat
kalian doa kalian semua alhamdulillah aku bisa sampai di titik ini...

Terimakasih...

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah (Studi Kasus Pada BMT Amal Mulia Suruh)”. Skripsi ini disusun guna menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi penulis menyadari bahwasanya telah mendapat banyak dukungan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang mana telah menyumbangkan banyak pikiran, waktu, tenaga dan lain sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mudhofir, M.Ag., M.Pd. Selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
4. Usnan, M.E.I, selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah.
5. Rais Sani Muharrami, S.E.I, M.E.I, Selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.

6. Indah Piliyanti, S.Ag, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Mokhamad Zainal Anwar, SHI, MSI., selaku DPA terimakasih selama ini sudah dibimbing.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. BMT Amal Mulia Suruh terimakasih sudah di beri kesempatan untuk penelitian ditempat.
10. Bapak Ari Purwanto Ibu Ngatini dan Adekku Nurul Hidayati, terimakasih atas doa-doa kasih sayang dan pengorbanan yang selalu diberikan.
11. Terimakasih juga untuk semangat Dukungan dan Motivasi Selama ini dari Mas Ivan Dwi Laksono, yang selalu membantuku Ari Pratiwi dan Kavita Ayu Safira.
12. Teman-teman Perbankan Syariah G Angkatan 2018 terimakasih atas canda tawa, kenangan, motivasi, serta semangat yang diberikan selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

Semoga Allah SWT membalas amal baik semua pihak tersebut diatas dengan kebaikan serta pahala yang berlipat ganda. Akhirnya meskipun skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, namun besar harapan penulis semoga skripsi ini

bermanfaat bagi penulis, maupun para pembaca sebagai penelitian yang lebih lanjut.

Wassalamu'alaikumWr. Wb

Surakarta, 24 Oktober 2022

Penulis,

Rahmawati Tri Zafunni
185231277

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, complaint handling, and margin levels on customer satisfaction of BMT Amal Mulia Suruh murabahah financing products. The population in this sample is all customers of which are murabahah financing products BMT Amal Mulia Suruh. The method used in this study is a quantitative method and the sampling technique used by chance sampling.

Data was obtained by distributing questionnaires to customers of BMT Amal Mulia Suruh by chance meeting with researchers at BMT Amal Mulia Suruh with the respondent's provisions regarding the use of murabahah financing products. Questionnaires were distributed to 100 respondents which were obtained by calculating using the Cochran formula. The analysis technique used is to use multiple linear regression analysis. In this study, the data used are primary.

These results indicate that service quality has no effect on customer satisfaction, while complaint handling has a significant effect on customer satisfaction. And the margin level has a positive effect on customer satisfaction, the regression coefficient value is 0,072 The calculand T value is $-0,619 < 1,985$ with a significant value of $0,000 < 0,05$ The regression coefficient value is 0,302. The calculand T value is $1,764 < t \text{ tabel } 1,985$ with a signifikan value $0,000 < 0,05$

Keywords: Service Quality, Complaint Handling, Margin Level, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah BMT Amal Mulia Suruh. Populasi dalam sampel ini merupakan seluruh nasabah produk pembiayaan murabahah BMT Amal Mulia Suruh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling accidental.

Data diperoleh dengan membagikan kuisisioner kepada nasabah BMT Amal Mulia Suruh yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di BMT Amal Mulia Suruh dengan ketentuan responden menggunakan produk pembiayaan murabahah. Kuisisioner disebar kepada 100 responden yang didapatkan dengan perhitungan menggunakan rumus Cochran. Teknik analisa yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan untuk penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan tingkat margin berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah nilai koefisien regresi sebesar 0,072 Nilai T hitung $-0,619 < 1,985$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ Nilai koefisien regresi sebesar 0,302 Nilai T hitung $1,764 < t$ tabel $1,985$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Tingkat Margin, Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	iv
HALAMAN NOTA DINAS	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.7. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Kajian Teori.....	11
2.1.1. Koperasi Syariah	11

2.1.2. Kepuasan nasabah	12
2.1.3. Kualitas Pelayanan	15
2.1.4. Penanganan Komplain.....	17
2.1.5. Tingkat margin	19
2.1.6. Produk Pembiayaan Murabahah.....	21
2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	23
2.4 . Kerangka Pikir	27
2.4. Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian	31
3.2. Jenis Penelitian.....	31
3.3. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.3.1. Populasi	31
3.3.2. Sampel.....	32
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.4. Data dan Sumber Data.....	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data	33
3.6. Variabel Penelitian	34
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	35
3.8. Teknik Analisis Data	35
3.8.1. Pengujian Instrumen.....	35
3.8.2. Uji Asumsi Klasik	36
3.8.3. Uji Ketepatan Model.....	38

3.8.4. Analisis Regresi Berganda	39
3.8.5. Uji Hipotesis (Uji t).....	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Gambaran Umum Penelitian	41
4.1.1. Deskripsi Responden.....	41
4.2. Pengujian dan Hasil Analisis Data	44
4.2.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	44
4.2.2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.3. Hasil Uji Ketetapan Model.....	48
4.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.2.5. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	52
4.3. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	54
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Produk pembiayaan murabahah.....	54
4.3.2. Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah	56
4.3.3. Pengaruh Tingkat Margin terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah	57
BAB V PENUTUP.....	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Keterbasan Penelitian.....	60
5.3. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62

LAMPIRAN	65
----------------	----

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Ekonomi Syariah di Indonesia terus menunjukkan perkembangan. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan Ekonomi Syariah adalah dengan berkembangnya lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip Syariah. Dengan pertumbuhan yang baik dari perbankan syariah maka pemerintah mengeluarkan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Selain lembaga keuangan bank berdasarkan prinsip Syariah yang banyak bermunculan di Indonesia, seperti Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS), Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dan lainnya (Kasmir, 2007).

Di Indonesia kehadiran koperasi jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan juga Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) sangat membantu akan peningkatan ekonomi nasional. Jumlah unit usaha koperasi mencapai 150.223 unit usaha, dari jumlah tersebut 1,5% merupakan koperasi syariah. Tercatat Koperasi Syariah sebanyak 2.253 unit dengan anggota 1,4 juta orang serta modal sendiri mencapai 968 Miliar dan modal luar 3,9 Triliun (Nja, 2020).

Dalam dunia usaha, satu hal yang tidak bisa dihindari adalah persaingan, tentunya persaingan antara lembaga keuangan syariah yaitu bank syariah, BMT, KJKS/KSPPS ataupun yang lainnya merupakan hal yang wajar sehingga setiap badan usaha berlomba-lomba dalam melakukan pelayanan yang terbaik

dalam melayani konsumen. Sehingga setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Dengan persaingan yang semakin ketat, ada beberapa kelemahan yang dirasakan oleh BMT umumnya berkisar pada lemahnya sumber daya manusia, manajemen, fasilitas, service, permodalan dan lain sebagainya (Juliawati, 2018). Kelemahan kelemahan tersebut berujung pada sulitnya menumbuhkan kepercayaan masyarakat luas (*public trust*) dan tidak mudahnya menumbuhkan kepuasan nasabah terhadap jasa dan pelayanan yang di berikan oleh BMT (Baitul Maal wat Tamwil) diantara banyaknya persaingan pada Lembaga Keuangan Syariah.

Salah satu produk pembiayaan yang ada di KSPPS BMT Amal Mulia Suruh adalah Produk Pembiayaan Murabahah. Produk Pembiayaan Murabahah merupakan salah satu produk pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli yang ditawarkan Koperasi Syariah/BMT dalam memenuhi kebutuhan anggota, baik dalam pembiayaan investasi, produktif maupun konsumtif. Pembiayaan Murabahah menjadi produk Pembiayaan unggulan KSPPS BMT Amal Mulia Suruh, karena produk Pembiayaan ini yang paling sering di pilih anggota BMT Amal Mulia Suruh.

Tabel 1.1
Perkembangan pembiayaan murabahah, ijarah dan qardhul hasan KSPPS BMT
Amal Mulia Suruh periode 2017-2021

Tahun	Pembiayaan murabahah	Pembiayaan ijarah	Pembiayaan Qardhul Hasan
2017	21,502,450.00	153,615,000.00	153,725,700.00
2018	18,809,550.00	142,892,250.00	142,892,500.00
2019	25,395,000.00	7,228,000.00	140,111,000.00
2020	19,272,000.00	2,146,000.00	133,661,000.00
2021	17,431,000.00		204,565,200.00

Sumber: Laporan keuangan BMT Amal Mulia Suruh 2021

BMT Amal Mulia Suruh mulai terlihat pada 4 tahun terakhir yaitu dari tahun 2017-2021 dimana jumlah nasabah Pembiayaan Murabahah mengalami kenaikan dan penurunan. Perkembangan jumlah nasabah Pembiayaan Murabahah KSPPS BMT Amal Mulia Suruh pada tahun 2017-2021, sebagai berikut. Tabel 1.1 menyatakan bahwa pembiayaan Murabahah mengalami perkembangan secara fluktuatif, dimana pada tahun 2021 pembiayaan yang disalurkan sebesar Rp. 23.085.209.476 tahun 2019 sebesar Rp. 25,395,000.00 tahun 2020 sebesar Rp. 19,272,000.00 tahun 2017 Rp. 21,502,450.00 tahun 2018 sebesar Rp. 18,809,550.00 dan pada tahun 2021 sebesar Rp. 17,431,000.00.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang diinginkan oleh nasabah, sehingga jaminan suatu produk dan layanan akan menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan. Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diinginkan atau diharapkan (Tjiptono, 2018).

Permasalahan pada KSPPS BMT Amal Mulia Suruh mulai terlihat pada 5 tahun terakhir yaitu dari tahun 2017-2021, dimana jumlah nasabah pembiayaan murabahah mengalami kenaikan dan penurunan. Perkembangan jumlah nasabah pembiayaan murabahah KSPPS BMT Amal Mulia Suruh pada tahun 2017-2021, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah Nasabah pembiayaan murabahah KSPPS BMT Amal
Mulia Suruh 2017-2021

Tahun	Jumlah nasabah pembiayaan murabahah	Presentase
2017	4.860	-
2018	4.312	24%
2019	3.393	66%
2020	3.359	3%
2021	3.390	16%

Sumber: KSPPS BMT Amal Mulia Suruh 2021

Tabel 1.2 Menyatakan terjadi kenaikan dan penurunan pembiayaan murabahah, pada tahun 2017 jumlah nasabah sebanyak 4.860, tahun 2018 terjadi penurunan sebanyak 548 nasabah dengan persentase 24%, tahun 2019 terjadi penurunan sebanyak 919 nasabah dengan persentase 66%, 2020 terjadi penurunan sebanyak 36 nasabah dengan persentase 3%, di tahun 2021 mengalami kenaikan sebanyak 229 nasabah dengan persentase 19%.

Beberapa faktor yang dapat dilakukan oleh KSPPS BMT Amal Mulia Suruh untuk terciptanya kepuasan nasabah pembiayaan murabahah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, daya saing yang kompetitif berupa tingkat margin dan juga penanganan komplain. Nasabah akan memberikan penilaian dapat

berupa kepuasan maupun ketidakpuasan. Ketidakpuasan dapat menimbulkan sikap negatif dan akan menimbulkan berbagai komplain terhadap penyedia jasa.

Dalam penelitian yang dilakukan Yuyun (2015) diketahui bahwa ketetapan keuntungan margin yang masih belum di pahami secara penuh oleh nasabah masih terdapat anggapan dari nasabah bahwa margin di tetapkan sama dengan bunga di bank konvensional. Sehingga mereka harus menyesuaikan dengan pendapatnya jika akan melakukan pembiayaan.

Nasabah akan memberikan penilaian yang dapat berupa kepuasan maupun ketidakpuasan bisa menimbulkan sikap negatif dan akan menimbulkan berbagai macam komplain terhadap penyedia jasa.

Menurut Jarr et al, 2003 dalam penelitian berliantina dan sigit menyatakan bahwa penanganan komplain nasabah pada bank saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu lembaga keuangan dapat tumbuh dan berkembang, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah akan mudah berpindah ke bank lain yang di anggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dengan baik.

Beberapa penelitian sebelumnya yang di lakukan Wahibur (2016) mengenai Kualitas pelayanan bahwa secara persial menunjukan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Sedangkan menurut penelitian Haily (2016), menunjukan bahwa kualitas pelayanan secara persial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Annindy (2017) dalam penelitian komplain berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian Fitri (2017)

menunjukkan bahwa penanganan komplain berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Aisyah (2015) dalam penelitian tingkat margin berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan Susi (2019) menunjukkan bahwa tingkat margin tidak berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah.

Setelah melihat beberapa penelitian terdahulu, dapat di temukan research gap dimana terdapat ketidak konsistenan dalam setiap hasil penelitian sehingga perlu dilakukan lebih lanjut dan ada beberapa variabel tambahan yang berbeda dari penelitian yang di uraikan diatas dari beberapa faktor-faktor tersebut maka di bentuklah beberapa variabel yaitu kualitas pelayanan yang di dapatkan oleh nasabah, penanganan komplain yang di berikan dan tingkat margin yang di terima terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah khususnya BMT Amal Mulia Suruh.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas maka di buatlah penelitian skripsi dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan dalam latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi permasalahan yang terjadi sebagai berikut :

1. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan yaitu mampu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen

(nasabah)

2. Kepuasan nasabah akan menurun bila kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan.
3. Penetapan keuntungan margin yang masih belum dipahami secara penuh oleh nasabah

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya pembahasan dan fokus pada permasalahan yang akan dibahas dan mencapai yang diharapkan, maka penulis perlu membuat batasan agar lebih terarahnya penelitian ini. Batasan yang dimaksud penulis adalah memfokuskan kepada variabel kualitas pelayanan, penanganan komplain, kualitas produk dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat di rumuskan masalah yang menjadi pokok pembahasan penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah BMT Amal Mulia Suruh?
2. Apakah penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah BMT Amal Mulia Suruh?
3. Apakah tingkat margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah BMT Amal Mulia Suruh?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.
2. Untuk mengetahui pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.

1.6. Manfaat Penelitian

Sebagaimana yang diuraikan penulis diatas mengenai tujuan penelitian, maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang ilmu Koperasi Syariah serta mengembangkan ilmu Koperasi Syariah sekaligus menambah literasi perpustakaan, khususnya untuk jenis penelitian kuantitatif yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.
- b. Untuk memperkuat teori-teori yang sudah ada dan dapat dibuktikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan informasi mengenai kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin agar menarik nasabah dimasa mendatang serta

tercapainya kepuasan nasabah.

1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun kedalam lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori berisi uraian tentang kajian teori, hasil penelitian yang relevan, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian berisi uraian tentang waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variable penelitian, devinisi operasional variable dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis data dan pembahasan berisi uraian tentang gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data dan pembahasan hasil analisis data (pembuktian hipotesis).

BAB V : PENUTUP

Penutup berisi uraian tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran-saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Koperasi Syariah

.1. Definisi Koperasi Syariah

Berdasarkan keputusan menteri Negara Koperasi dan usaha kecil dan menengah republik Indonesia nomor 91/Kep/MKUKM/IX/2004, tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha Koperasi jasa keuangan Syariah, yang disebutkan bahwa koperasi jasa keuangan Syariah adalah melaksanakan penghimpunan dana dari anggota, calon anggota, Koperasi lain atau anggota serta pembiayaan kepada pihak-pihak tersebut.

Koperasi simpan pinjam dan pembiayaan Syariah dalam peraturan ini disebut KSPPS adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpan pinjam dan pembiayaan sesuai prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq atau sadakah dan wakaf. dengan demikian semua BMT yang ada di Indonesia dapat digolongkan dalam KSPPS mempunyai payung hukum dan legal kegiatan operasionalnya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (Pemekop, 2015).

.2. Tujuan Koperasi Syariah

Koperasi syariah bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya. Yang membedakan diantara koperasi dan koperasi syariah adalah bahwa sesuai dengan namanya, koperasi syariah dipertegas dengan adanya nilai dan norma syariah (islam) terkait

modal dan pola pengembangannya. Jika yang dimaksud kesejahteraan adalah peningkatan pendapatan maka pola pembagian keuntungan dan resiko harus menjadi pertimbangan .

2.1.2. Kepuasan nasabah

Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Indikator yang digunakan menurut Kotler (2013) yaitu perasaan senang, kenyataan sesuai dengan harapan dan merasa puas atas keseluruhan pelayanan. Dalam penelitian ini, definisi kepuasan menurut pendapat Kotler (2013) yaitu suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Salay, 2013)

Kepuasan pelanggan adalah seberapa jauh persepsi kinerja sebuah produk sesuai dengan harapan-harapan seorang pembeli (Kotler dan Armstrong 2004). Salah satu hal yang diperlukan dalam mencapai loyalitas nasabah adalah kepuasan. Kepuasan nasabah hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Produk yang ditawarkan juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, semakin baik fitur-fitur atau fasilitas yang ditawarkan pada produk tersebut, maka nasabah dengan sendirinya akan merasa puas.

Tidak hanya pada produk saja namun dalam hal interaksi yang baik antara nasabah dengan karyawan bank dapat menjadi nilai atau poin tersendiri bagi nasabah untuk menyatakan atau merasakan kepuasan terhadap bank yang telah

dipilihnya tersebut. Dapat dilihat dari komunikasi antara karyawan bank dengan nasabah apabila nasabah mengalami kesulitan atau keluhan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan, karyawan bank dapat langsung melakukan respon terhadap keluhan tersebut. Oleh karena itu, semakin baik hubungan antara pihak bank dengan nasabahnya akan menunjang tingkat kepuasan nasabah terhadap bank tersebut (Oktaviani Satriyanti, 2012).

faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

- a. Fitur produk dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk dan jasa.
- b. Emosi pelanggan. Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup.
- c. Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa. Atribusi penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa mempengaruhi persepsi dari kepuasan.
- d. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*). Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan.
- e. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain.
- f. Selain itu, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah ada 3 faktor yaitu :
 - 1) Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik (Daryanto, 2014). Produk secara umum diartikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Artinya, apa pun wujudnya selama itu dapat memenuhi keinginan pelanggan dan kebutuhan kita katakan sebagai produk. Philip Kotler mendefinisikan produk sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu system, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, Kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan yang mudah (Daryanto, 2014).

3) Faktor rasa percaya

Rasa percaya (*trust*) sering dipandang memiliki karakteristik hubungan jangka panjang. Suatu hal yang sangat berbeda dengan kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) yang diartikan sebagai respon seketika atas konsumsi. Hal ini menjadi lebih jelas dengan definisi yang ditawarkan oleh Andresson dan Weitz sebagai “*one party’s belief that its needs will be fulfilled in the future by action undertaken by the other party.*”

2.1.3. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Kualitas pelayanan atau layanan unggul adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional.

Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada nasabah, sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank tersebut. Kualitas pelayanan mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabahnya. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, (2011) yaitu “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.

Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2017).

2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

5 dimensi kualitas tersebut yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy*

(Empati). Masing- masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan mencakup dua hal yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan yang menunjukkan kemauan untuk membantu dan memberikan layanan/jasa yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Philip Kotler (2012) menyatakan bahwa jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan dari pegawai, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan.

- e. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami. Philip Kotler mendefinisikan empati adalah tingkat perhatian pribadi terhadap para masyarakat (Yulianti & Khairuna, 2020).

2.1.4. Penanganan Komplain

1. Definisi Komplain

Penanganan Komplain Nasabah pada Bank saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu bank dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka Nasabah akan dengan mudahnya untuk berpindah ke bank lain yang dianggap bias memberikan layanan terhadap komplain dengan baik (Putra, 2021).

Penanganan komplain berarti merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan (bank) dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan komplain dapat dijadikan instrument penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan (Kau dan Loh, 2006). Penanganan komplain oleh bank menjadi alat untuk mendongkrak perolehan profit bank bersangkutan (Lay, 2019)

Apabila nasabah menyampaikan keluhan, respon yang baik dari pihak bank akan dapat membuat nasabah merubah sikapnya dari ketidakpuasan menjadi kepuasan. Ketika seorang nasabah menyampaikan keluhannya maka nasabah memberi kesempatan pada pihak bank untuk memperbaikinya, dan yang menarik apabila pihak bank bisa menangani keluhan tersebut dengan baik maka, hal tersebut

akan mampu untuk meningkatkan kepuasan dari nasabah tersebut (Salay, 2013)

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keluhan konsumen

Sejumlah faktor yang mempengaruhi keluhan konsumen telah diidentifikasi. Perilaku keluhan konsumen meningkat apabila:

- a. Tingkat ketidakpuasan meningkat
- b. Sikap konsumen untuk mengeluh meningkat
- c. Jumlah manfaat yang diperoleh dari sikap mengeluh meningkat
- d. Perusahaan disalahkan atas suatu masalah
- e. Produk tersebut penting bagi konsumen
- f. Sumber-sumber yang tersedia bagi konsumen untuk mengeluh meningkat

3. Mengelola Komplain Pelanggan

Penanganan komplain berarti merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan komplain dapat dijadikan instrumen penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan.

Pada dasarnya komplain berhubungan dengan tiga sumber utama yaitu:

- a. 40% masalah yang disebabkan oleh perusahaan, seperti kualitas produk rendah, komunikasi dan informasi yang tidak akurat dan berlebihan, harga yang terlalu mahal dan lain lain.
- b. 20% masalah disebabkan oleh karyawan misalnya, sikap dan perilaku kasar dan tidak sopan.

c. 40% berasal dari karyawan itu sendiri, misalnya tidak teliti membaca intruksi atau petunjuk yang diberikan ekspektasi yang berlebih dan lain-lain. Konsumen yang ingin memperoleh keadilan dalam bentuk:

- 1) *Outcome fairness* berupa hasil atau kompensasi yang setimpal dengan ketidakpuasan yang dialami.
- 2) *Procedural fairness* berupa proses penanganan komplain dan pemecahan masalah yang jelas, tepat waktu, dan prosedurnya tidak mengecewakan
- 3) *Interaction fairness* berupa perlakuan yang sopan dan menunjukkan kepedulian dan kejujuran.

2.1.5. Tingkat margin

Margin merupakan keuntungan dalam persetujuan jual beli yang diselesaikan dan diperoleh oleh pedagang dan pembeli. Keuntungan diperoleh dari manfaat dari kontrak murabahah sebagai presentase yang ditentukan oleh bank. Berdasarkan penelitian Erlina, penentuan nilai margin yang rendah dan sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak, kecepatan bank dalam melayani pengambilan pembiayaan, dan syarat-syarat yang mudah, serta cepatnya penerimaan aplikasi pembiayaan, sehingga nasabah akan terdorong untuk memutuskan melakukan pembiayaan. Dari uraian tersebut semakin rendah nilai margin, dan penentuannya sesuai kesepakatan, serta memudahkan nasabah dalam melakukan pembiayaan, maka semakin cepat nasabah mengambil keputusan untuk melakukan pembiayaan (Andriani, 2021).

Margin keuntungan adalah persentase tertentu yang ditetapkan pertahun, perhitungan margin keuntungan secara harian maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan 360 hari, perhitungan margin keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan (Karim, 2013). Pada mekanismenya margin berbeda dengan bunga karena margin dapat diperoleh adanya suatu keterkaitan antara kedua belah pihak yang melakukan suatu transaksi jual-beli berdasarkan prinsip keadilan sesuai dengan jenis barang, alat ukur yang dipergunakan (timbangan), dan reputasi mitra (Safitri, 2019)

Faktor yang dipertimbangkan dalam menentukan tingkat margin adalah: Tingkat keuntungan, Jenis nasabah, Resiko pembiayaan, Kondisi perekonomian, Tingkat keuntungan yang diharapkan bank. (M. Ghazali, 2021).

Harga pada Pembiayaan Akad *Murabahah* ditunjukkan dengan margin. Margin keuntungan adalah presentase tertentu yang ditetapkan pertahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan 360 hari; perhitungan margin keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan. Margin adalah harga atau laba yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad ini merupakan salah satu bentuk *natural certainty contracts*, karena dalam Pembiayaan Akad *Murabahah* ditentukan berupa *required rate of profit*-nya (keuntungan yang ingin diperoleh).

Tidak hanya pada produk saja namun dalam hal interaksi yang baik antara nasabah dengan karyawan bank dapat menjadi nilai atau poin tersendiri bagi nasabah untuk menyatakan atau merasakan kepuasan terhadap bank yang telah dipilihnya tersebut. Dapat dilihat dari komunikasi antara karyawan bank dengan

nasabah apabila nasabah mengalami kesulitan atau keluhan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan, karyawan bank dapat langsung melakukan respon terhadap keluhan tersebut. Oleh karena itu, semakin baik hubungan antara pihak bank dengan nasabahnya akan menunjang tingkat kepuasan nasabah terhadap bank tersebut (Oktaviani Satriyanti, 2012).

2.1.6. Produk Pembiayaan Murabahah

1. Pengertian Pembiayaan Murabahah

Murabahah adalah akad jual beli dengan menyatakan perolehan dan keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad ini merupakan bentuk dari *natural certainly contract*, karena dalam murabahah ditentukan berapa keuntungan yang diperoleh.

Murabahah merupakan produk pembiayaan perbankan syariah yang dilakukan dengan mengambil bentuk transaksi jual beli (*ba'ī'* atau *sale*). Namun murabahah bukan transaksi jual beli biasa antara satu pembeli dan satu penjual saja sebagaimana yang kita kenal dalam dunia bisnis di luar perbankan syariah. pada perjanjian murabahah, bank membiayai pembelian barang atau aset yang dibutuhkan oleh nasabahnya dengan membeli terlebih dahulu barang itu dari pemasok barang dan menjual kembali ke nasabah dengan tambahan mark up/margin (Qodarillah et al., 2021).

2. Penerapan Murabahah di Perbankan Syariah

Dalam teknis yang terdapat di perbankan syariah, murabahah merupakan

akad jual beli yang terjadi antara pihak bank syariah dengan nasabah. Dalam hal ini, bank syariah merupakan pihak penyedia barang yang menjual kepada nasabah yang memesan dalam rangka pembelian barang tersebut. Keuntungan yang diperoleh dari pihak bank syariah dalam transaksi ini merupakan keuntungan jual beli yang telah disepakati secara bersama, dimana dalam hal ini bank selaku penjual harus memberitahu terlebih dahulu kepada pembeli (nasabah) tentang harga pokok pembelian barang dan menyertakan jumlah keuntungan yang ditambahkan pada biaya tersebut.

Jual beli dengan bentuk murabahah ini terdapat dalam bentuk pesanan yang diistilahkan oleh Imam Syafi'i sebagai al-amir bi al-shira atau dapat disamakan juga dengan bay' bi tsaman ajil atau bay' muajjal (jual beli yang barangnya diserahkan segera dengan pembayaran ditangguhkan atau dilakukan secara berangsur). Oleh sebab itu, murabahah merupakan salah satu bentuk jual beli yang diharamkan.

a. Perkembangan Penggunaan Murabahah di Perbankan Syariah

Bank-bank syariah umumnya mengadopsi murabahah untuk memberikan pembiayaan jangka pendek kepada para nasabah guna pembelian barang. Dalam praktik perbankan syariah, sebagian besar kontrak murabahah yang dilakukan adalah dengan menggunakan sistem murabahah Kepada Pemesan Pembelian (KPP).

b. Penyimpangan Praktik Murabahah Pada Perbankan Syariah

Praktik murabahah mengalami penyimpangan dari segi praktiknya, sehingga praktik tersebut menjadi bathil bahkan berpotensi menjadi dzalim. Namun, penyimpangan ini seolah dibiarkan dan terus berlangsung hingga saat ini.

2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan

No.	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Siti qodarilah (2020)	Pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah	Pelayanan, kepuasan nasabah	Ha diterima dan Ho ditolak, maka terdapat pengaruh pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah	Subjek penelitian, Metode penelitian, Teknik pengambilan sampel
2.	Enneng nisa alfiani safitri (2016)	Pengaruh tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di BPRS Metro	Tingkat margin, pelayanan, kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah	Tingkat margin dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah	Variabel penelitian, Subjek penelitian
3.	Mujizatullah (2016)	Kebijakan dan pelayanan pembiayaan murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah	Kebijakan, pelayanan pembiayaan murabahah, kepuasan nasabah	Pelayanan pada pembiayaan murabahah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dan kebijakan PT. bank selsebar syariah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah	Variabel penelitian, teknik pengambilan sampel

4.	Anindhya Budiarti (2017)	Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan layolitas nasabah bank umum syariah di Surabaya	Pelayanan, penanganan keluhan, kepuasan dan layolitas	Kepuasan nasabah dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki kualitas layanan dan penanganan keluhan. Layolitas nasabah dapat dioptimalkan secara cepat melalui pemberian kualitas layanan yang baik.	Subjek penelitian, teknik pengambilan sampel
5.	Wahibur Rokhmah (2016)	Pengaruh biaya, angsuran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BMT kabupaten Kudus	Biaya, angsuran, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	Angsuran dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pembiayaan.	Teknik pengambilan sampel, variabel
6.	Agustya Murti Wulan (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah BMT Amanah Medan	Kualitas pelayanan, kualitas produk, suku bunga dan kepuasan nasabah	Tingkat suku bunga bahwa secara persial menunjukkan bahwa tingkat tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Amanah Medan	Teknik pengumpulan data, metode penelitian

7.	Anshoriyah Rohman (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan dalam pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah	Kualitas pelayanan, murabahah dan kepuasan nasabah	H0 di tolak dan H1 di terima atau semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah	Metode penelitian, teknik analisis data, objek penelitian
8.	Ade Saputra (2016)	Pengaruh customer experience dan complaint handling terhadap pembiayaan murabahah di BMT Tahzan Lampung	Pengaruh customer experience dan complaint handling pembiayaan murabahah	Customer experience dan complaint handling berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction pada nasabah pembiayaan murabahah baik persial maupun simultan	Variabel penelitian, teknik pengambilan sampel
9.	Anisa Ikhtiyah Mubarakah, Faozan Amar, Ahmadiah Rojali (2019)	The Influence of Location, Promotion and Quality of service Factors on the Customer decision to close Murabahah Financing at the Branch office of BPRS Al	Lokasi dari Promosi, Layanan dan Kualitas Pelanggan Keputusan Pembiayaan Murabahah	Lokasi Variabel memiliki pengaruh positif Variabel dari pelanggan keputusan memilih Pembiayaan Murabahah di BPRS Al salam amal salman depok	Objek penelitian, metode penelitian

		Salam amal salman depok			
10.	Muhdar HM (2020)	The Margin of Murabahah Financing system of Islamic Banks and their Effect on retiees Customer Decisions	Dari Pembiayaan Murabahah mengetahui Pelanggan Keputusan	Efek yang Signifikan pada keputusan dari Pensiunan Pelanggan mengambil alih dari Konvensional ke Syariah	Teknis analisis data, metode penelitian

Penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan judul penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Haily Sri Yanti dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Prima Tour and Travel”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai probabilitas t (sig) sebesar 0.904, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai probabilitas t (sig) sebesar 0,000 dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai probabilitas t (sig) sebesar 0,008.

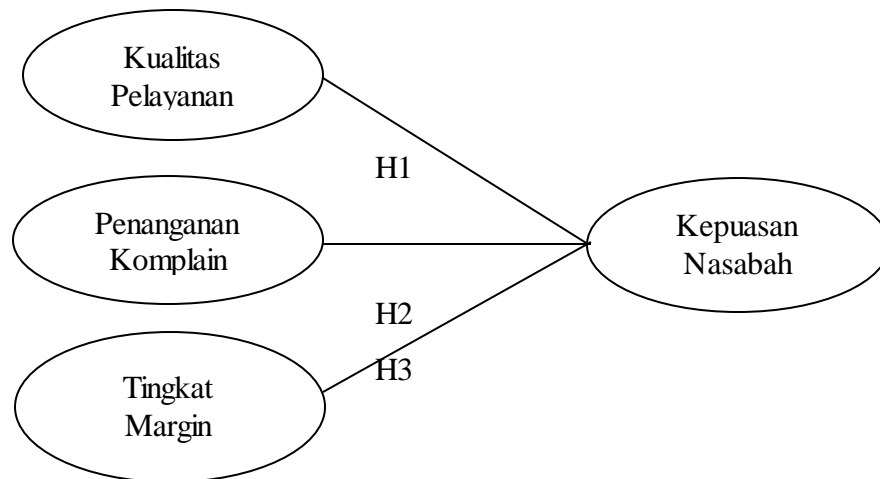
Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya yaitu peneliti menggunakan 3 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin sedangkan peneliti terdahulu hanya 3 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, harga dan promosi. Objek peneliti pada KSPPS BMT Amal Mulia Suruh

sedangkan peneliti terdahulu melakukan studi di PT. Prima Tour and Travel.

2.4 . Kerangka Pikir

Untuk mengetahui suatu masalah yang dibahas, perlu adanya sebuah pemikiran yang menjadi landasan dalam meneliti agar dapat mengembangkan, menguji, dan menemukan kebenaran suatu penelitian dan kerangka fikir dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Adaptasi dari Anindhya Budiarti (2017)

2.4. Hipotesis

Hipotesis berdasarkan kerangka penelitian teori dan penelitian terdahulu. Maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

1 : Pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murobahah

Menurut Wyckof (2017). pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

pelanggan. Maka pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diterima, dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada kepuasan. Jadi, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakannya. Maka pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Sehingga pelayanan dari Koperasi Syariah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga pada akhirnya yang diharapkan dapat menciptakan dan mempengaruhi kepuasan nasabah itu sendiri. Terdapat penelitian mengenai kualitas pelayanan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Tuti Hastuti (2013), yang menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan pola bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.

H₀ = Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murobahah nasabah BMT Amal Mulia Suruh

H₁ = Adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murobahah nasabah BMT Amal Mulia Suruh

2 : Pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murobahah nasabah BMT Amal Mulia Suruh

Menurut Fornell (2003) dalam penelitian Anindhya, mengatakan suatu perusahaan yang melakukan penanganan keluhan dapat mengubah konsumen yang mengeluh menjadi konsumen yang merasa puas dan setia menggunakan jasa layanan perusahaan. Kepuasan dirasakan langsung oleh konsumen melalui

penanganan yang cepat dan tepat atau keluhan-keluhan yang mereka kemukakan. Jika penanganan komplain dapat ditangani oleh perusahaan, maka kepuasan nasabah pun akan meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Anindhyta Budiarti (2017), yang menunjukkan bahwa penanganan keluhan/komplain memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H0 = Tidak ada pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murobahah nasabah BMT Amal Mulia Suruh

H1 = Adanya pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murobahah nasabah BMT Amal Mulia Suruh.

3 : Pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murobahah nasabah BMT Amal Mulia Suruh

Margin (keuntungan) menjadi hal yang penting dalam penjualan suatu produk. Margin merupakan salah satu faktor yang memengaruhi seorang nasabah merasa puas atau tidak puas dengan margin yang ditawarkan oleh lembaga keuangan seperti koperasi syariah. Persepsi tingkat margin adalah tentang bagaimana nasabah memandang suatu margin (keuntungan) yang ditawarkan, apakah margin tersebut tinggi, wajar, atau rendah yang kemudian berpengaruh kuat terhadap kepuasan nasabah.

Tingkat suku bunga yang ada dalam lembaga keuangan konvensional dan tingkat margin untuk lembaga keuangan yang berprinsip syariah menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi nasabah dalam menentukan keputusan untuk memilih lembaga keuangan mana yang mereka percaya untuk mengelola ataupun memanfaatkan dananya, sehingga jika nasabah sudah memilih, mereka bisa

merasakan apakah puas atau tidaknya dengan tingkat margin atau tingkat suku bunga yang mereka terima.

H0 = Tidak adanya pengaruh antara tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah nasabah BMT Amal Mulia Suruh

H1 = Adanya pengaruh antara tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah nasabah BMT Amal Mulia Suruh

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari kegiatan persiapan sampai penyusunan laporan penelitian, mulai dari bulan Juni sampai dengan bulan Agustus. Penelitian ini dilaksanakan di KSPPS BMT Amal Mulia Suruh.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif, metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan data menggunakan instrumen penelitian, analisis dan bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian kuantitatif membutuhkan data atau informasi dari sumber pertama, biasanya kita sebut dengan responden. Data atau informasi diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuisioner atau lisan dengan menggunakan wawancara (Suwarno, 2006).

3.3. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi didefinisikan sebagai seperangkat unit analisis lengkap yang sedang diteliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek

atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Suwarno, J 2006).

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan sub dalam elemen yang dipilih untuk dipelajari dalam hal ini yaitu sebagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi (Sarwono, 2006) Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi dalam penelitian yaitu sebanyak 100 responden (Ibid, n.d.)

3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan data primer yang dilakukan dengan metode penyebaran kuisisioner dan wawancara langsung kepada responden (Sugiono, 2015).

3.4. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara), data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti (Sugiyono, 2005). Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari survei yang dilakukan oleh peneliti. Dimana survei ini dilakukan dengan membagikan kuesioner untuk mengetahui tanggapan responden mengenai variabel lingkungan kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Sunyono, 2011)

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, data sekunder diperoleh dari sumber kedua sesudah data primer. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah buku, skripsi, jurnal, dan lain-lain (Sugiono, 2010)

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah sekumpulan informasi yang dapat diolah untuk suatu kegiatan penelitian, sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan (Muhamad, 2008). Sedangkan menurut Tika (2006) data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang diteliti atau yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden tentang beberapa variabel yang diteliti (Sugiono, 2015)

Secara garis besar, metode pengumpulan data merupakan bagian dari perencanaan kegiatan penelitian yang berkaitan dengan proses penentuan cara-cara untuk mendapatkan atau menjangkau data-data penelitian lapangan (Supardi, 2005). Ada beberapa macam teknik mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode kuisisioner, observasi dan wawancara.

1. Metode Kuisisioner

Teknik pengumpulan data dengan kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden akan

memberikan respon terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016).

2. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu obyek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal yang diamati.

3. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dan dicatat atau direkam (Sugiyono, 2008).

3.6. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berubah menjadi objek pengamatan yang dikendalikan oleh analis untuk dikonsentrasikan sehingga diperoleh data tentangnya, kemudian, ditarik kesimpulan. Penelitian ini memakai variabel Pengaruh Kualitas pelayanan penanganan komplain dan tingkat margin sebagai variabel indepenen. Dan Kepuasan nasabah Pembiayaan Murabahah sebagai variabel dependen. (Andriani, 2021).

3.7. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah operasionalisasi konsep agar dapat diteliti atau diukur melalui gejala-gejala yang ada. Definisi operasional yang digunakan untuk penelitian ini meliputi:

3.8. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan yaitu analisis data kuantitatif, dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain:

Analisis data merupakan proses pengolahan, penyajian, interpretasi, dan analisis data yang diperoleh dari lapangan dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil penelitian. Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian (Noor, 2011). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

3.8.1. Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Sebelum menginjak pada analisa pada analisa data yang diperoleh maka perlulah kiranya indikator yang digunakan diuji kevalidannya. Adapun yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (I. Ghazali, 2006).

Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan dengan total skor konstruk atau variabel. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai pearson correlation berbintang dua dengan tingkat signifikan pada level 5% dan berbintang satu pada tingkat signifikan pada level 1%.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keaslian sesuatu instrumen (Arikunto, 2002). Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghazali, 2013). Sedangkan untuk uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji stastistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dinyatkan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0.60 Nunnally (Sujarweni, 2015).

3.8.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, autokorelasi dan heterokedastisitas pada model regresi. Model regresi linear dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data residual terdistribusi normal tidak adanya multikolinieritas, autokorelasi dan heterokedastisitas (Sumanti et al., 2019).

1. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Salah satu metode yang mendiagnosa adanya Multikolonieritas adalah dengan menganalisis nilai tolerance dan lawanya varianceinflation factor (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena $VIF = 1 / \text{Tolerance}$ Nilai cutoff yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance lebih dari 0,1 atau sama dengan nilai VIF kurang dari 10 (Ghozali, 2016).

2. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residu satu pengamatan lain. Jika variance dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas ditunjukkan dengan nilai sig lebih dari 0.05. model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas (Ghozali, 2016).

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi dari kedua variabel (variabel dependen dan variabel independen) yang dipakai mempunyai distribusi normal atau tidak. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal Kolmogorov-Smirnov jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal (Sumanti et al., 2019).

3.8.3. Uji Ketepatan Model

1. Uji R

Uji R² menyatakan bahwa koefisien determinasi pada umumnya untuk menjadikan tolak ukur seberapa jauh kemampuan dari setiap model untuk bisa memaparkan variasi variabel independen. Nilai dari koefisien determinasi yaitu antara nol dan 1. Kemudian nilai R² terkecil dapat diartikan dengan kemampuan setiap variabel-variabel independen disaat menjelaskan variasi variabel dependen begitu terbatas. Selanjutnya ditambahkan bahwa nilai yang mendekati satu bisa disimpulkan bahwa variabel-variabel independen dapat memberikan hampir secara keseluruhan informasi yang dibutuhkan untuk memperkirakan variasi variabel dependen. Disarankan oleh peneliti untuk menggunakan nilai Adjusted R² disaat melakukan pengevaluasian model (Ghozali, 2016)

2. Uji F

Uji F pada umumnya untuk menunjukkan apakah dari semua variabel independen atau variabel bebas yang telah dimasukkan kedalam model memiliki pengaruh secara keseluruhan terhadap variabel dependen atau terikat. Dalam pengujian hipotesis dari uji F, terdapat kriteria pengambilan keputusannya, sebagai berikut (Ghozali, 2016):

- a. Jika nilai sign > 0,05 maka hipotesis ditolak. Hal ini berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Jika nilai $\text{sign} < 0,05$ maka hipotesis diterima. Hal ini berarti variable independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variable dependen (Wiranta Sujarweni, 2012)

3.8.4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Formulasi regresi linear berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2014:275) :

Persamaan regresi linier berganda penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Penafsiran variabel dependen

X1 = Variabel independen 1 (Pengaruh kualitas pelayanan)

X2 = Variabel independen 2 (Penanganan komplain)

X3 = Variabel independen 3 (tingkat margin)

a = Konstanta / intercept

b1, b2, = Koefisien regresi

e = (error) / residual

(Sumanti et al., 2019)

3.8.5. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variable independen secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap

variabel dependen. Dengan kata lain, untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen dapat menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen secara nyata. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variable variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan level of significance 0,05 ($\alpha = 5\%$). Adapun kriteria pengujian uji t adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016):

- a. Jika nilai sign $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Hal ini berarti variable independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai sign $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Hal ini berarti variable independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Saefudin Khairil anwar, 2009).

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif mengenai pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah KSPPS BMT Amal Mulia Suruh. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BMT Amal Mulia Suruh yang menggunakan Produk pembiayaan murabahah. Kemudian responden dalam penelitian ini adalah sebagian dari nasabah produk pembiayaan murabahah.

Untuk memperoleh data, kuisioner disebarakan kepada responden dalam bentuk cetak untuk diisi manual secara langsung. Dari data yang diperoleh akan diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan responden. Kemudian identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui gambaran secara umum responden dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, data yang terkumpul adalah sebanyak 100 responden. Selanjutnya hasil dari penyebaran kuisioner tersebut diolah menggunakan IBM SPSS 22.

4.1.1. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner terhadap nasabah KSPPS BMT Amal Mulia Suruh yang menggunakan produk pembiayaan murabahah, kemudian diperoleh deskripsi responden. Responden dalam penelitian ini dapat dilihat dari beberapa karakteristik yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan peneliti dengan penyebaran kuisisioner, maka dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang disajikan dalam table 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	41	41%
Perempuan	59	59%
Jumlah	100	100%

Sumber data primer yang diolah, 2022.

Tabel 4.1 menunjukkan frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki sebanyak 41% dari jumlah seluruh responden atau 41 orang, Sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 59% dari seluruh responden atau 59 orang. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa di dalam penelitian ini jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki.

2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner didapatkan data mengenai usia responden sebagai berikut :

Tabel 4.2
Usia Responden

Rentang Usia	Jumlah	Presentase
17-24 Tahun	19	19%
25-35 Tahun	39	39%
36-50 Tahun	23	25%
>50 Tahun	17	17%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2022.

Tabel 4.2 menunjukkan frekuensi responden berdasarkan usia, jumlah responden yang berusia 17-24 tahun sebanyak 19 orang atau 19% dari jumlah responden. Untuk usia 25-35 responden sejumlah 39 orang atau 39% dari jumlah responden. Untuk rentan usia 36-50 tahun sebanyak 25 orang atau 25% dari jumlah responden. Dan untuk usia >50 tahun sebanyak 17 orang atau 17% dari jumlah responden. Dari data diatas dapat disimpulkan usia yang mendominasi dalam penelitian ini yakni responden dengan rentan usia 25-35 tahun.

3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuisisioner diperoleh data mengenai pekerjaan responden sebagai berikut :

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	18	18%
PNS	34	34%
Pegawai Swasta	48	48%
Total	100	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa identitas responden pelajar/mahasiswa sebanyak 18 orang atau 18% dari jumlah responden. Untuk PNS sejumlah 34 orang atau 34% dari jumlah responden. Untuk karyawan swasta sebanyak 48 orang atau 48% dari jumlah responden. Dan untuk wirausaha sebanyak 13 orang atau 13% dari jumlah nasabah. Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 18%.

4.2. Pengujian dan Hasil Analisis Data

4.2.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner dinyatakan valid apabila R hitung $>$ R tabel. Nilai R tabel dapat dilihat pada signifikansi 0,05 (2-tailed) dan jumlah data (N) = 100, $df = N-2$. Sesuai dengan signifikansi 0,05 (2-tailed) didapatkan nilai R tabel yaitu 0,1965 yang diperoleh dari r tabel (koefisien korelasi sederhana).

Tabel 4.4
Hasil Uji Responden

Variabel	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1	0,566	0,196	Valid
	X2	0,575	0,196	Valid
	X3	0,527	0,196	Valid
	X4	0,409	0,196	Valid
	X5	0,437	0,196	Valid
Penanganan Komplain (X2)	X1	0,552	0,196	Valid
	X2	0,639	0,196	Valid
	X3	0,489	0,196	Valid
	X4	0,282	0,196	Valid
Tingkat Margin (X3)	X1	0,253	0,196	Valid
	X2	0,602	0,196	Valid
	X3	0,435	0,196	Valid
	X4	0,209	0,196	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,423	0,196	Valid
	Y2	0,426	0,196	Valid
	Y3	0,581	0,196	Valid
	Y4	0,578	0,196	Valid
	Y5	0,544	0,196	Valid
	Y6	0,526	0,196	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa uji yang telah dilakukan menunjukkan seluruh instrument pertanyaan pada variabel Kualitas pelayanan, penanganan komplain, tingkat margin dan kepuasan nasabah memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ sehingga dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur ketepatan pertanyaan kuisisioner. Suatu kuisisioner dapat dikatakan reliabel atau terpercaya jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten. Uji reabilitas ini dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* 0,60.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,742	0,60	Reliabel
Penanganan Komplain	0,742	0,60	Reliabel
Tingkat margin	0,683	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,744	0,60	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dilihat bahwa uji reabilitas menggambarkan bahwa masing-masing variabel dalam penelitian ini menghasilkan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$. Maka dapat disimpulkan seluruh pernyataan dalam kuisisioner penelitian ini dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur.

4.2.2. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Metode *Kolmogorov smirnov* merupakan metode yang baik untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data yang digunakan. Uji normalitas dapat dilakukan melalui uji statistik parametric dengan melihat grafik *Normal Probability Plot*. Pada uji normalitas, dapat dikatakan normal apabila titik-titik pada grafik mengikuti garis lurus.

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik non-parametrik 1 sample K-S (*Kolmogrov-Smirnov*) yaitu dengan melihat nilai *Asmpy.Sig.(2-tailed)*. Apabila nilai *Asmpy.Sig.(2-tailed)* $>$ 0,05 maka data dinyatakan terdistribusi dengan normal. Berikut adalah hasil dari uji normalitas yang telah dilakukan :

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,97849558
	Absolute	,065
Most Extreme Differences	Positive	,042
	Negative	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		,645
Asymp. Sig. (2-tailed)		,799

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan gambar dari hasil uji normalitas dengan pengujian grafik *Normal Probability Plots* penyebaran titik-titik mengikuti garis lurus. Pada nilai residual dari persamaan regresi pada tabel *One sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diketahui nilai *Asym.Sig. (2-tailed) p-value* $> 0,05$. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa data terdistribusikan secara normal serta dapat diartika bahwa model regresi layak dipergunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam satu model. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai variance inflation factor (VIF) dan melihat nilai tolerance pada hasil multikolonieritas dalam SPSS. Dalam hal ini nilai tolerance harus $\geq 0,10$ dan nilai variance inflation factor (VIF) ≤ 10 . Apabila memenuhi syarat tersebut maka dapat dikatakan penelitian ini tidak terjadi multikolonieritas. Berikut hasil dari uji multikolonieritas yang telah dilakukan :

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikoleniaritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,969	1,032	Tidak Terjadi Multikolonieritas
Penanganan Komplain	0,961	1,041	Tidak Terjadi Multikolonieritas
Tingkat Margin	0,992	1,008	Tidak Terjadi Multikolonieritas

Sumber : data primer yang diolah, 2022.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa masing-masing variabel nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Hal ini berarti menunjukkan bahwa tidak adanya

masalah pada multikolonieritas dalam model regresi, sehingga memenuhi syarat untuk analisis regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan menggunakan salah satu cara yaitu dengan melakukan uji *glejser* dengan meregresi variabel *independent* dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikan antara variabel bebas dengan *absolut residual* $> 0,05$ maka tidak terjadi masalah pada heteroskedastisitas.

Tabel 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,832	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Penanganan komplain	0,143	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Tingkat margin	0,069	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat seluruh nilai signifikansi untuk variabel independen menunjukkan nilai signifikan $> 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi pada

4.2.3. Hasil Uji Ketetapan Model

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Nilai koefisien

determinasi menggunakan Adjusted R square dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini :

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.286 ^a	.082	.053	2,009

a. Predictors: (Constant), TINGKATMARGIN, KUALITASPELAYANAN, PENANGANANKOMPLAIN

b. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

Sumber : data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa *Adjust R Square* menunjukkan sebesar 0,53 atau 53%. Hal ini mempunyai arti bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen sebesar 53%. Dengan kata lain, variabel kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin memberikan pengaruh secara bersamaan sebesar 51% terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya 57% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimaksudkan dalam model regresi sudah tepat dipergunakan dalam variabel dependen ataukah tidak tepat. Untuk menguji signifikansi uji F yaitu dengan membandingkan F statistic dengan F tabel, oleh karena itu bisa disimpulkan bahwa semua variabel independen tersebut telah menggunakan model yang sudah tepat terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil Uji F dalam penelitian :

Tabel 4.10
Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34,470	3	11,490	2,846	.042 ^b
	Residual	387,530	96	4,037		
	Total	442,000	99			

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

b. Predictors: (Constant), TINGKATMARGIN, KUALITASPELAYANAN,
PENANGANANKOMPLAIN

Sumber : data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai sig sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 serta F hitung sebesar 2,846. Dalam hal ini nilai F hitung lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 2,70. Nilai tersebut diperoleh melalui df_1 (n-jumlah variabel) = 96 dan df_2 (jumlah variabel-1)=2. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel mediasi yaitu emosi positif dapat menjelaskan variabel dependen kepuasan nasabah impulsive serta model yang digunakan dikatakan layak.

4.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan pengujian dengan metode *Linier Multiple Regression* (Regresi Linier Berganda) untuk memprediksi nilai variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) dengan menghitung nilai variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1), penanganan komplain (X2), tingkat margin (X3) dengan bantuan *software* SPSS.

Tabel 4.11
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	18,382	4,147		4,433	,000		
1 KUALITAS PELAYANAN	-,072	,117	-,062	-,619	,537	,969	1,032
PENANGANAN KOMPLAIN	,302	,140	,215	2,156	,034	,961	1,041
TINGKA TMARGIN	,269	,153	,173	1,764	,081	,992	1,008

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

Sumber : data primer yang diolah

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 18,382 - 0,72(X_1) + 0,302(X_2) + 0,269(X_3)$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Penanganan Komplain

X3 = Tingkat Margin

e = Kesalahan Regresi

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 18,382 artinya jika kualitas pelayanan (X1), penanganan komplain (X2), tingkat margin (X3), sama dengan 0, maka kepuasan nasabah

(Y) sama dengan 18,382 atau $X_1, X_2, X_3 = 0$ maka $Y = 18,382$

2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,072. Sehingga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap hasil, apabila variabel kualitas pelayanan ini meningkat 1 satuan maka variabel kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,072 pada asumsi nilai variabel lain konstan.
3. Koefisien regresi penanganan komplain (X_2) sebesar 0,302. Sehingga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap hasil, apabila variabel penanganan komplain ini meningkat 1 satuan maka variabel kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,302 pada asumsi nilai variabel lain konstan.
4. Koefisien regresi tingkat margin (X_3) sebesar 0,269. Sehingga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap hasil, apabila variabel tingkat margin ini meningkat 1 satuan maka variabel kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,269 pada asumsi nilai variabel lain konstan.

4.2.5. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji T dilaksanakan untuk menguji sejauh mana tingkat signifikansi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen dengan cara membandingkan T hitung dengan T tabel. Apabila $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ atau probabilitas $<$ nilai sig (0,05) dapat ditarik kesimpulan H_a diterima dan H_0 ditolak, yang artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji hipotesis dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Hipotesis (t)

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	18,382	4,147		4,433	,000		
1 KUALITAS PELAYANAN	-,072	,117	-,062	-,619	,537	,969	1,032
PENANGANAN KOMPLAIN	,302	,140	,215	2,156	,034	,961	1,041
TINGKAT MARGIN	,269	,153	,173	1,764	,081	,992	1,008

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH
Sumber : data primer yang diolah, 2022.

Rumus tabel :

Tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau 0,05

Derajat bebas = n-k

= jumlah responden – (jumlah x dan y)

= 100 – 4

= 96

Jadi nilai T tabel dapat dilihat pada tabel T urutan ke 96 dan posisi signifikansi 0,05 yaitu 1,985. Berdasarkan tabel 4.13 pada uji T dapat diketahui :

1. Pengujian pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) berdasarkan perhitungan menunjukkan nilai T hitung dari variabel kualitas pelayanan sebesar $-,619 < T \text{ tabel } 1,985$ dengan signifikansi $0,07 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Yang berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Pengujian penanganan komplain (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

berdasarkan perhitungan menunjukkan nilai T hitung dari variabel kualitas pelayanan sebesar $2,156 < T \text{ tabel } 1,985$ dengan signifikansi $0,009 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang berarti penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengujian tingkat margin (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) berdasarkan perhitungan menunjukkan nilai T hitung dari variabel kualitas pelayanan sebesar $1,764 < T \text{ tabel } 1,985$ dengan signifikansi $0,00 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang berarti tingkat margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.3. Pembahasan Hasil Analisis Data

4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Produk pembiayaan murabahah

Dari hasil analisa data variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung $-0,619 > t \text{ tabel } 1,985$ dan nilai sigifikansi $0,070 < 0,05$, nilai koefisien dari variabel kualitas pelayanan bernilai positif yaitu 0,072 Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Dari hasilnya melalui telpon responden menunjukkan bahwa BMT Amal Mulia Suruh. Kualitas pelayanan dalam hal ini ada beberapa nasabah yang tidak searah. Pegawai BMT Amal Mulia Suruh yang kurang cekatan saat melayani nasabah

Responden 2 Pegawai BMT Amal Mulia Suruh kadang kurang teliti saat melayani pembiayaan.

Responden 3 mengatakan bahwa Dilihat dari segi jaringan komunikasi, masih sering terjadinya gangguan jaringan sehingga membuat kecewa para nasabah yang sudah mengantri.

Responden 4 mengatakan bahwa Nasabah ada yang merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan di pengaruhi oleh kurangnya kecepatan ataupun ketanggapan karyawan yang kurang cepat dalam pelayanan untuk nasabah.

Responden 5 mengatakan mengabaikan masukan nasabah. Oleh karena itu pihak BMT harus berusaha mencari solusi dari keluhan yang dirasakan oleh nasabah semakin mendukung kondisi fisik perusahaan maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Oleh karena dimensi kualitas pelayanan ini belum memberikan kepuasan nasabah BMT Suruh maka perusahaan harus meningkatkan lagi bukti fisik agar nasabah merasa puas sehingga akan berdampak positif bagi BMT Amal Mulia Suruh.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Schisffman & Kanuk (2017) mengatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu pelayanan yang dirasakan dan diharapkannya. Jadi jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dikatakan puas. Oleh sebab itu maka faktor penyebab kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Tebuireng cabang mojokerto kepada nasabah kualitas produk sudah baik akan tetapi belum melebihi apa yang diharapkan oleh nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Ika Mariana Zulaika (2015) dimana hasil peenelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.3.2. Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah

Produk Pembiayaan Murabahah

Dari hasil analisa data variabel penanganan komplain mempunyai nilai t hitung sebesar $2.156 > 1,985$ dan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$, nilai koefisien dari variabel penanganan komplain bernilai positif yaitu $0,302$. Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak, atau dengan kata lain secara parsial penanganan komplain memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Arah koefisien regresi bertanda positif, hal ini berarti bahwa peningkatan nilai penanganan komplain secara positif mampu meningkatkan kepuasan nasabah pembiayaan murabahah. Artinya semakin baik penanganan komplain yang diberikan BMT Amal Mulia Suruh maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan murabahah KSPPS BMT Amal Mulia Suruh merasakan bahwa komplain langsung di tindak lanjuti saat komplain berlangsung itu juga jadi nasabah merasa puas dengan tanggapan komplain untu koperasi/ BMT Amal Mulia Suruh.

Penelitian tersebut didukung oleh pendapat yang dikemukakan oleh Fornel (2016) dalam anindyta mengatakan bahwa suatu perusahaan yang melakukan penanganan keluhan dapat mengubah konsumen yang mengeluh menjadi konsumen yang merasa puas dan setia menggunakan jasa layanan perusahaan.

Kepuasan dirasakan langsung oleh konsumen melalui penanganan yang cepat dan tepat atas keluhan-keluhan yang mereka kemukakan.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anindyta Budiarti (2016), mengenai penanganan keluhan, bahwa secara parsial menunjukkan bahwa penanganan keluhan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. (Budiarti, 2017).

4.3.3. Pengaruh Tingkat Margin terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah

Dari hasil analisa data variabel tingkat margin mempunyai nilai nilai t hitung sebesar 1,764 dan $< 0,05$ signifikansi $0,081 > 0,05$. Nilai koefisien dari variabel tingkat margin bernilai negatif yaitu -0,269. Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, atau dengan kata lain secara parsial tingkat margin berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS BMT Amal Mulia Suruh merasakan bahwa tingkat margin yang ditetapkan kepada nasabah cukup tinggi. Hal tersebut mungkin disebabkan karena nasabah pembiayaan murabahah membandingkan tingkat margin atau tingkat suku bunga yang ada di lembaga keuangan mikro syariah lebih tinggi dibanding dengan lembaga keuangan konvensional. Nasabah merasa tingkat margin yang ditetapkan BMT Amal Mulia Suruh lebih tinggi, sehingga membuat nasabah pembiayaan murabahah tidak puas dengan besarnya tingkat margin tersebut.

Tingkat suku bunga yang ada dalam lembaga keuangan konvensional dan tingkat margin untuk lembaga keuangan yang berprinsip syariah menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi nasabah dalam menentukan keputusan untuk memilih lembaga keuangan mana yang mereka percaya untuk mengelola ataupun memanfaatkan dananya, sehingga jika nasabah sudah memilih mereka bisa merasakan puas atau tidaknya dengan tingkat margin yang mereka terima.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agustya Murti Wulan (2006), mengenai tingkat suku bunga, bahwa secara parsial menunjukkan bahwa tingkat suku bunga tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Amanah Medan. Hal ini terjadi karena tingkat suku bunga yang berfluktuasi, sehingga nasabah tidak mementingkan lagi jumlah tingkat suku bunga dan mereka lebih mementingkan pelayanan yang baik dan keamanan depositonya. (Wulan, 2019)

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pengujian dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan tingkat margin mobile banking terhadap kepuasan nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengetahuan kualitas pelayanan sebesar $-0,619$ berdasarkan uji t diperoleh nilai $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$ yaitu sebesar $-0,619 < 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,070 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah
2. Pengetahuan penanganan komplain (X2) sebesar $2,156$ berdasarkan uji t diperoleh nilai $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ yaitu $2,156 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,009 < 0,05$. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa variabel penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Pengetahuan tingkat margin (X3) sebesar $1,764$ berdasarkan uji t diperoleh nilai $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ yaitu $1,764 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa variabel tingkat margin berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (H_3 diterima H_0 ditolak). Berdasarkan dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangannya, sehingga penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut :

1. Populasi dalam penelitian ini terbatas hanya pada nasabah BMT Amal Mulia Suruh dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya mengambil variabel kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin sehingga dimungkinkan terdapat factor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan maka saran yang ingin disampaikan penulis khususnya kepada BMT Amal Mulia Suruh adalah sebagai berikut :

1. BMT Amal Mulia Suruh dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki, baik berupa fasilitas fisik, keandalan ketanggapan, jaminan dan empati sehingga para nasabah merasa aman dalam menggunakan jasa KSPPS BMT Amal Mulia Suruh dan memberikan pelatihan kepada karyawan sehingga akan memberikan kepuasan kepada nasabah.
2. Lebih meningkatkan penanganan komplain dari para nasabah, agar penanganan yang dilakukan dapat memberikan kepuasan bagi para nasabah.
3. Meskipun tingkat margin berpengaruh negative terhadap kepuasan di harapkan KSPPS BMT Amal Mulia Suruh dalam menetapkan margin lebih di sesuai kan dengan kemampuan nasabah agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan mikro syariah yang lainya

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, N. D. (2021). Pengaruh Pengetahuan Nasabah , Religiusitas Dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto Institut Pesantren KH . Abdul Chalim , Mojokerto , Indonesia Institut Pesantren KH . Abdul . 3(2).
- Budiarti, A. (n.d.). No Title. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluh Terhadap Keputusan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya.
- Ghozali. (2016). Desain penelitian kuantitatif. Desain Penelitian Kuantitatif, yoga prata(semarang).
- Ghozali, I. (2006). Aplikasi analisis multivariate dan program spss. H,49(IV), Semarang: badan penerbit undip.
- Ghozali, M. (2021). Faktor Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Margin Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah. Dimasejati: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(1), 65. <https://doi.org/10.24235/dimasejati.v3i1.8566>
- Ibid. (n.d.). h.80.
- Juliawati, R. (2018). Perancangan sistem akutansi di BMT babusalam. Perancangan Sistem Akutansi Di BMT Babusalam.
- Kasmir. (2002). Bank dan Lembaga lainnya. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya, cet6, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lay, N. Y. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen, dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah. Mabis, 9(2). <https://journal.widyadharma.ac.id/index.php/mabis/article/download/678/742>
- Nja, pertumbuhan koperasi syariah di indonesia menunjukkan trend positif. (2020). Pertumbuhan Koperasi Syariah di Indonesia menunjukkan trend positif. Wwww.Eunews.Id.
- Oktaviani Satriyanti, E. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. Journal of Business and Banking, 2(2), 171. <https://doi.org/10.14414/jbb.v2i2.172>
- Pemekop. (2015). Pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam dan Pembiayaan syariah.
- Putra, S. A. (2021). Analisis tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan dengan demografi sebagai variable Moderasi pada Bank Syariah Cabang Binjai. Jurnal

Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA), 1(1).
<https://doi.org/10.47709/jebma.v1i1.962>

Qodarillah, S., Junaedi, D., & Endaryono, B. T. (2021). Pengaruh Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah: El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2(1), 1–17.
<https://doi.org/10.47467/elmal.v2i1.312>

Rokhman, W. (2016). Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus. IQTISHADIA Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam, 9(2), 326.
<https://doi.org/10.21043/iqtishadia.v9i2.1734>

Saefudin Khairil anwar, A. (2009). Statistik dasar. h 87, jakarta.

Safitri, E. N. A. (2019). Pengaruh Tingkat Margin dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah di BPRS Metro Enneng Nisa Alfiani Safit ri. 2, 145–158.

Salay, V. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Cabang Kertajaya Di Surabaya. Kajian Imiah Mahasiswa Manajemen, 2, No 1.

Sugiono. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.

Sugiono. (2015). metode, penelitian pendidikan pendekata kuantitatif, kualitatif. Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dan R&D, (Bandung:

Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif dan R&D. 60, bandung: alfabeta.

Sugiyono. (2016). No Titl. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Dan Sebagainya, alfabeta(bandung).

Sujarweni, W. (2015). Metode penelitian Bisnis & Ekonomi. 39, yogyakarta.

Sumanti, S., Hermawati, N., & Nuriasari, S. (2019). Pengaruh Margin dan Lokasi Terhadap Keputusan Melakukan Pembiayaan Murabahah Studi Pada BMT Baskara Asri Sejati Cabang Sekampung. 5(3), 1–23. <https://doi.org/P-ISSN 2460-8211>

Sunyono, D. (2011). Metodologi Penelitian untuk ekonomi: Alat statistik & analisis output komputer,. yogyakarta.

Suwarno. (2006a). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif yogyakarta. Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Yogyakarta.

Suwarno, J. (2006b). GR. Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Yogyakarta,

graha ilmu.

Tjiptono, F. (2017). Jasa pengukuran Keterbatasan dan implikasi manajerial.

Wiranta Sujarweni, V. (2012). Stastiktika untuk penelitian. 1, yogyakarta.

Wulan, A. M. (2019). No Title. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito Pada BMT Amanah Medan.

Yulianti, R., & Khairuna. (2020). Pengaruh Peran Dan Kualitas Pelayanan Accounting Officer (Ao) Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Dan Musyarakah Pada Perbankan Syariah Kota Banda Aceh. *Journal of Economics Science*, 6(2), 115–130.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Kepada Yth :
BMT Amal Mulia Suruh

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan tugas penelitian yang sedang saya lakukan di program S1 Perbankan Syariah Universitas Negeri Islam Surakarta. Saya yang bertanda tangan dibawah ini melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah BMT Amal Mulia Suruh".

Dengan ini, Saya memohon bantuan agar berkenan memberikan jawaban atas pertanyaan saya dilembar berikutnya. Kuisisioner ini digunakan untuk kepentingan ilmiah, kerahasiaan akan tetap terjaga. Demikian atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Sragen, 14 Juli 2022
Hormat Saya,

Rahmawati Tri Zafuni

Angket**Kuisisioner Nasabah
Data Nasabah**

Nama Lengkap :

Umur :

Petunjuk pengisian : Berilah tanda (✓) pada kolom jawaban yang anda pilih. Isi sesuai dengan data diri anda.

1. Jenis Kelamin

- a. Laki-laki ()
b. Perempuan ()

2. Usia

- a. 17-24 tahun ()
b. 25-35 tahun ()
c. 36-50 tahun ()
d. >50 tahun ()

3. Pekerjaan

- a. Pelajar/Mahasiswa ()
b. PNS ()
c. Pegawai Swasta ()
d. Wiraswasta ()

Pertanyaan

Berilah tanda (✓) pada kolom yang bapak/Ibuk/Sdr/i pilih sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan alternative jawaban sebagai berikut :

SS = Sangat setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak setuju

STS = Sangat tidak setuju

PERTANYAAN**Variabel Kualitas Pelayanan X1**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Perlengkapan dan peralatan (teknologi) yang digunakan di BMT Amal Mulia Suruh memindai					

2.	Tersedianya fasilitas di BMT Amal Mulia Suruh, seperti memiliki ruangan yang nyaman untuk melakukan transaksi pembiayaan murabahah					
3.	Karyawan menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat					
4.	Karyawan memberikan layanan dengan benar pada saat yang cepat					
5.	BMT Amal Muia Suruh dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data nasabah					

Variabel Penanganan Komplain (X2)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	BMT Amal Mulia Suruh sigap dalam menangani komplain					
2.	BMT Amal Mulia Suruh menyelesaikan komplain dengan cepat dan tepat					
3.	BMT Amal Mulia Suruh memberikan kemudahan dalam pengajuan komplain nasabah					
4.	BMT Amal Mulia Suruh dapat menerima langsung komplain nasabah					

Variabel Tingkat Margin (X3)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Margin dan keuntungan yang telah disepakati oleh BMT Amal Mulia Suruh dan nasabah sesuai dengan harapan					
2.	Dalam penetapan margin BMT Amal Mulia Suruh bermusyawarah dengan nasabah					
3.	Kelancaran dalam melakukan angsuran membuat saya mudah mengajukan pembiayaan kembali					
4.	Margin pembiayaan murabahah yang ditetapkan BMT Amal Mulia Suruh pada pembiayaan murabahah ringan (tidak memberatkan) nasabah					

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Layanan yang diberikan karyawan sesuai dengan harapan nasabah					
2.	Kualitas layanan BMT Amal Mulia Suruh sangat baik					
3.	Layanan yang diberikan BMT Amal Mulia Suruh sangat cepat					
4.	BMT Amal Mulia Suruh mempunyai fasilitas gedung yang memindai					
5.	Pilihan yang tepat bertransaksi pembiayaan murabahah untuk menggunakan jasa BMT Amal Mulia Suruh kembali					
6.	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan					

Lampiran 2

Karakteristik Responden

A. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	43	43%
Perempuan	57	57%

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat Usia	Jumlah	Presentase
17-24 tahun	20	20%
25-35 Tahun	42	42%
36-50 Tahun	26	26%
>50 Tahun	12	12%

Lampiran 3

Jawaban Responden

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
4	5	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	3
4	5	5	5	5
4	3	4	5	3
4	4	4	5	5
5	5	3	5	5
5	5	4	4	5
5	5	5	4	5
5	4	3	5	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	5	5	4	4
4	4	4	4	4
4	5	5	5	5
5	4	5	5	5
5	5	4	3	4
4	4	4	3	5

4	4	4	4	4
5	5	4	4	5
4	4	4	5	5
5	4	4	5	5
3	4	4	5	4
5	5	4	5	4
5	5	5	5	4
5	5	4	4	4
5	4	4	5	5
5	4	4	4	5
4	5	5	4	5
5	4	5	5	5
4	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	4	5	5
4	4	4	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	5
4	4	5	4	5
5	5	4	4	5
5	4	4	4	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	5
5	4	5	5	5
5	5	5	4	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	4	4	4
5	4	4	4	5
5	5	4	5	5
5	5	4	5	5
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	5
5	4	4	4	4
4	4	5	5	4
5	4	5	5	5
5	5	5	5	5
4	5	5	4	4
4	4	4	4	5

5	5	5	5	4
4	5	4	5	4
4	3	4	4	3
5	4	4	3	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	3	5	5
5	4	5	5	4
4	4	5	5	5
4	4	4	5	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	4
4	5	5	4	4
5	4	4	5	5
5	5	4	4	4
5	3	4	4	4
5	5	5	5	5
3	3	3	5	5
4	4	3	5	5
5	5	5	5	5
4	4	3	5	5
5	4	5	4	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	4	5	4
5	5	4	5	5
5	5	5	4	5
4	4	4	4	5
4	4	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	4	4	5
5	5	5	5	5
4	5	4	5	3
4	5	4	5	5
4	5	5	4	5
5	4	5	5	5
5	4	4	5	5

5	5	5	5	4
5	4	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	3	5

2. Variabel Penanganan Komplain (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
5	5	5	4
5	5	5	5
4	4	4	5
5	4	4	3
3	3	5	4
5	5	4	3
5	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	3	4	5
5	5	5	4
4	4	4	4
4	3	3	5
4	4	3	4
5	5	5	4
5	5	4	4
4	4	4	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	5	4	4
5	5	5	5
5	5	4	5
5	5	4	4
5	5	5	4
5	4	5	3
4	4	5	4
4	4	5	5
5	4	4	5
5	5	4	5
5	5	3	4
4	4	3	5

4	5	4	5
5	4	3	4
5	5	5	4
5	4	5	5
4	5	4	5
4	4	4	4
4	4	4	5
4	5	4	4
5	5	4	5
5	5	4	4
4	4	5	5
4	5	5	4
5	5	5	5
4	5	4	4
3	4	4	4
4	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	4
5	5	5	4
5	4	4	5
4	4	5	4
4	4	4	4
5	4	4	4
4	5	5	4
5	4	4	5
4	5	4	5
5	4	5	4
4	5	5	4
4	4	4	5
4	5	5	5
4	4	4	4
5	5	4	5
5	5	5	4
4	4	5	5
4	5	5	4
4	3	5	4
5	4	5	5
5	5	5	5

4	3	4	5
4	4	4	5
5	5	5	5
4	5	5	5
4	4	4	4
4	4	5	5
4	4	4	5
5	5	4	4
5	5	5	5
4	4	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	5	4
4	4	4	4
3	4	5	5
5	4	3	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	4
5	4	5	4
5	5	5	4
5	5	4	4
5	5	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	5	5	5
4	3	4	5
4	4	4	5
5	5	3	5
5	5	4	4
5	5	5	4

5	4	3	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	5	5	4
4	4	4	4
4	5	5	5
5	4	5	5
5	5	4	3
4	4	4	3
4	4	4	4
5	5	4	4
4	4	4	5
5	4	4	5
3	4	4	5
5	5	4	5
5	5	5	5
5	5	4	4
5	4	4	5
5	4	4	4
4	5	5	4
5	4	5	5
4	5	5	5
5	5	5	5
5	5	4	5
4	4	4	4
4	4	5	4
4	4	5	4
4	4	5	4
5	5	4	4
5	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	4	5	5
5	5	5	4
5	5	5	5
5	5	4	4
5	4	4	4
5	5	4	5
5	5	4	5

5	5	4	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	4	4	4
4	4	5	5
5	4	5	5
5	5	5	5
4	5	5	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	5	4	5
4	3	4	4
5	4	4	3
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	5	5
5	5	5	5
4	4	3	5
5	4	5	5
4	4	5	5
4	4	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	5	4
5	4	4	5
5	5	4	4
5	3	4	4
5	5	5	5
3	3	3	5
4	4	3	5
5	5	5	5
4	4	3	5
5	4	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	4	5
5	5	4	5
5	5	5	4
4	4	4	4

4	4	5	5
5	5	5	5
5	5	4	4
5	5	5	5
4	5	4	5
4	5	4	5
4	5	5	4
5	4	5	5
5	4	4	5
5	5	5	5
5	4	5	5
4	4	4	4
4	4	4	3

3. Variabel Tingkat Margin (X3)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
5	4	4	5
5	5	5	5
4	4	5	3
4	4	4	4
4	5	5	5
5	4	3	5
5	4	3	5
5	4	4	4
5	3	4	4
4	5	4	4
4	5	3	5
5	5	5	5
4	5	5	4
4	3	5	3
3	4	5	4
5	5	4	4
5	4	4	4
5	5	5	5
4	5	5	4
5	4	4	5
4	5	5	5
4	4	3	5

4	4	4	5
4	4	5	5
5	4	5	4
5	5	5	4
5	5	5	4
5	5	5	4
3	4	4	4
4	5	4	5
4	4	5	5
5	5	4	4
5	4	5	4
5	4	4	5
4	4	5	5
4	5	4	4
5	4	5	5
5	4	4	4
4	5	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
3	4	4	4
4	5	5	4
5	5	5	5
5	4	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	5	4
5	4	4	5
4	5	5	5
4	5	4	5
5	4	4	5
4	4	4	5
4	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	4	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	4
5	4	4	4

5	5	5	3
5	4	4	3
5	5	5	3
4	4	5	4
5	5	5	5
5	5	5	4
4	5	5	4
5	3	3	5
5	4	4	5
5	4	4	5
5	5	4	4
5	5	4	4
5	4	3	5
5	4	3	5
4	4	4	4
5	4	4	4
4	4	5	4
5	5	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	4	5
4	5	5	5
5	4	4	4
5	5	5	3
5	4	4	4
5	4	4	5
5	5	5	4
5	4	4	5
4	5	5	5
4	4	4	5
4	3	3	5
4	5	5	5
4	4	4	5
5	4	5	3
5	4	4	4
5	4	4	4
5	4	5	5
5	5	5	5

5	5	5	4
5	5	5	5
4	4	4	5
5	4	4	3
3	3	5	4
5	5	4	3
5	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	3	4	5
5	5	5	4
4	4	4	4
4	3	3	5
4	4	3	4
5	5	5	4
5	5	4	4
4	4	4	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	5	4	4
5	5	5	5
5	5	4	5
5	5	4	4
5	5	5	4
5	4	5	3
4	4	5	4
4	4	5	5
5	4	4	5
5	5	4	5
5	5	3	4
4	4	3	5
4	5	4	5
5	4	3	4
5	5	5	4
5	4	5	5
4	5	4	5
4	4	4	4
4	4	4	5
4	5	4	4

5	5	4	5
5	5	4	4
4	4	5	5
4	5	5	4
5	5	5	5
4	5	4	4
3	4	4	4
4	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	4
5	5	5	4
5	4	4	5
4	4	5	4
4	4	4	4
5	4	4	4
4	5	5	4
5	4	4	5
4	5	4	5
5	4	5	4
4	5	5	4
4	4	4	5
4	5	5	5
4	4	4	4
5	5	4	5
5	5	5	4
4	4	5	5
4	5	5	4
4	3	5	4
5	4	5	5
5	5	5	5
4	3	4	5
4	4	4	5
5	5	5	5
4	5	5	5
4	4	4	4
4	4	5	5
4	4	4	5
5	5	4	4

5	5	5	5
4	4	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	5	4
4	4	4	4
3	4	5	5
5	4	3	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	4
5	4	5	4
5	5	5	4
5	5	4	4
5	5	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	5	5	5
4	3	4	5
4	4	4	5
5	5	3	5
5	5	4	4
5	5	5	4
5	4	3	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	5	5	4
4	4	4	4
4	5	5	5
5	4	5	5
5	5	4	3

4	4	4	3
4	4	4	4
5	5	4	4
4	4	4	5
5	4	4	5
3	4	4	5
5	5	4	5
5	5	5	5
5	5	4	4
5	4	4	5
5	4	4	4
4	5	5	4
5	4	5	5
4	5	5	5
5	5	5	5
5	5	4	5
4	4	4	4
4	4	5	4
4	4	5	4
4	4	5	4
5	5	4	4
5	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	4	5	5
5	5	5	4
5	5	5	5
5	5	4	4
5	4	4	4
5	5	4	5
5	5	4	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	4	4	4
4	4	5	5
5	4	5	5
5	5	5	5
4	5	5	4

4	4	4	4
5	5	5	5
4	5	4	5
4	3	4	4
5	4	4	3
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	5	5
5	5	5	5
4	4	3	5
5	4	5	5
4	4	5	5
4	4	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	5	4
5	4	4	5
5	5	4	4
5	3	4	4
5	5	5	5
3	3	3	5
4	4	3	5
5	5	5	5
4	4	3	5
5	4	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	4	5
5	5	4	5
5	5	5	4
4	4	4	4
4	4	5	5
5	5	5	5
5	5	4	4
5	5	5	5
4	5	4	5
4	5	4	5
4	5	5	4
5	4	5	5

5	4	4	5
5	5	5	5
5	4	5	5
4	4	4	4
4	4	4	3

4. Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	4
4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	4
3	5	4	3	5	5
4	5	4	4	5	4
3	4	4	4	5	4
3	4	5	4	5	5
4	4	5	4	4	3
5	3	3	5	5	3
5	3	4	4	4	3
5	4	5	4	5	4
5	3	5	5	5	5
4	4	3	3	4	4
5	5	5	4	5	4
5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	5
3	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5

5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	3	5
4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4
5	5	5	5	4	4
5	5	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
4	4	5	4	4	5
4	4	5	4	4	4
5	4	5	4	4	5
5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5
4	4	5	4	4	5
4	5	4	4	4	5
4	5	5	4	5	5
4	5	4	5	4	5
4	5	4	4	5	5
4	5	4	5	4	4

5	5	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4
4	5	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	5
4	5	5	4	5	5
4	5	5	4	5	5
5	5	3	4	5	5
5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5
5	5	3	5	4	4
5	5	4	5	5	5
5	5	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4
5	5	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5
4	4	5	5	4	4
5	4	5	4	5	5
4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	4	4
5	4	4	5	5	5
5	4	5	5	4	4
5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5

Lampiran 4
Uji Validitas

X1

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	40,75	10,189	,556	,706
X1.2	40,84	9,954	,575	,698
X1.3	40,91	10,002	,527	,705
X1.4	40,76	10,528	,409	,728
X1.5	40,68	10,482	,437	,724
KUALITASPELAYANAN	22,66	3,095	1,000	,592

X2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	31,33	6,708	,552	,699
X2.2	31,36	6,354	,639	,672
X2.3	31,38	6,703	,489	,710
X2.4	31,37	7,448	,282	,762
PENANGANANKOMPLAIN	17,92	2,155	1,000	,498

X3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	31,30	6,071	,253	,697
X3.2	31,46	5,160	,602	,591
X3.3	31,47	5,363	,435	,639
X3.4	31,42	6,024	,209	,712
TINGKATMARGIN	17,95	1,765	1,000	,249

Y

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	49,51	14,838	,423	,727
Y2	49,50	14,899	,426	,728
Y3	49,55	14,028	,581	,703
Y4	49,48	14,293	,578	,708
Y5	49,46	14,615	,544	,715
Y6	49,50	14,495	,526	,715
KEPUASANNASABAH	27,00	4,263	1,000	,661

Lampiran 5
Uji Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	6

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	5

X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,683	5

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,744	7

Lampiran 6
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,97849558
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,042
	Negative	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		,645
Asymp. Sig. (2-tailed)		,799

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 7
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,382	4,147		4,433	,000	
	KUALITASPELAYANAN	-,072	,117	-,062	-,619	,537	,969
	PENANGANANKOMPLAIN	,302	,140	,215	2,156	,034	,961
	TINGKATMARGIN	,269	,153	,173	1,764	,081	,992

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

Lampiran 8
Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	6,674	2,241			
1	KUALITASPELAYANAN	-,013	,063	-,021	-,212	,832
	PENANGANANKOMPLAIN	-,112	,076	-,149	-1,478	,143
	TINGKATMARGIN	-,152	,082	-,183	-1,842	,069

a. Dependent Variable: ABS

Lampiran 9
Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
	(Constant)	18,382	4,147					
1	KUALITASPELAYANAN	-,072	,117	-,062	-,619	,537	,969	1,032
	PENANGANANKOMPLAIN	,302	,140	,215	2,156	,034	,961	1,041
	TINGKATMARGIN	,269	,153	,173	1,764	,081	,992	1,008

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

Lampiran 10

Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34,470	3	11,490	2,846	,042 ^b
	Residual	387,530	96	4,037		
	Total	422,000	99			

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

b. Predictors: (Constant), TINGKATMARGIN, KUALITASPELAYANAN, PENANGANANKOMPLAIN

Lampiran 11

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,286 ^a	,082	,053	2,009

a. Predictors: (Constant), TINGKATMARGIN, KUALITASPELAYANAN, PENANGANANKOMPLAIN

b. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

Lampiran 12

Uji Regresi Linear Beranda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,382	4,147		4,433	,000	
	KUALITASPELAYANAN	-,072	,117	-,062	-,619	,537	,969
	PENANGANANKOMPLAIN	,302	,140	,215	2,156	,034	,961
	TINGKATMARGIN	,269	,153	,173	1,764	,081	,992

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

Lampiran 13
Dokumentasi

1. Nasabah mengisi kuisisioner yang telah saya berikan



Gambar bagan Struktur Organisasi BMT Amal Mulia Suruh



Menunggu wawancara kepada manajer BMT Amal Mulia Suruh



Lampiran 14
Surat Keterangan Penelitian

SURAT KETERANGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Pimpinan BMT Amal Mulia Suruh menerangkan bahwa :

Nama : Rahmawati Tri Zafunni
NIM : 185231277
Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah
Instansi : UIN Raden Mas Said Surakarta

Yang tersebut diatas telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi di BMT Amal Mulia Suruh pada Juli 2022 dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN, DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH"** (Bmt Amal Mulla Suruh)

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Suruh, 26 Agustus 2022

Pimpinan BMT Amal Mulia Suruh


H. Mustofa Al Amin, S.Ag, M.M.

Lampiran 15
Pengecekan Plagiasi

SKRIPSI RAHMAWATI Tri Zafunni 185231277 (1).docx

ORIGINALITY REPORT

27%	23%	7%	17%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	5%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	5%
3	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	4%
4	core.ac.uk Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	2%
6	Submitted to Canada College Student Paper	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	1%
9	journal.widyadharma.ac.id Internet Source	1%