

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya kegiatan perekonomian masyarakat menimbulkan kebutuhan akan lembaga yang berfungsi mengelola uang yang dimilikinya. Hal tersebut menyebabkan adanya lembaga keuangan.¹ Lembaga keuangan memiliki peran pada kehidupan suatu negara, terutama di negara berkembang seperti Indonesia.

Lembaga keuangan mempunyai fungsi strategis yang diakibatkan peran utama lembaga keuangan sebagai suatu lembaga yang berperan sebagai penghimpunan dana dari masyarakat, mengelola dana hingga mendistribusikannya ke masyarakat secara efektif dan efisien. Adanya peranan yang dimiliki tersebut, keberadaan lembaga keuangan diharapkan dapat membawa faedah yang baik untuk masyarakat, serta masyarakat diberikan kebebasan untuk menentukan antara lembaga keuangan syariah maupun lembaga keuangan non syariah. Persepsi masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah antara lain bisa mewakili dengan persepsi masyarakat secara umum terhadap Lembaga keuangan syariah, yakni tidak berlaku bunga, dan identik dengan sistem bagi hasil. Lembaga keuangan syariah mengharamkan sistem bunga dan menghalalkan bagi hasil.²

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) ialah tempat bisnis mandiri terpadu yang terdiri berdasarkan *bayt al-mal wa al-tamwil* melalui aktivitas pertumbuhan berbagai bisnis produktif dan investasi guna menaikkan kualitas aktivitas ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan memotivasi aktivitas simpanan dan menyokong pembiayaan aktivitas ekonominya.³ *Baitul Maal Wat Tamwil* yakni lembaga ekonomi, sebutan lainnya lembaga keuangan syariah bukan bank yang sifatnya informal, sebab lembaga keuangan ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang tidak sama dengan lembaga keuangan

¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 133.

² Imran. I dan Hendrawan B., “Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah,” *Journal of Applied Business Administration* 1, no. 2 (2017): 63-72.

³ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenada Media Group Devisi Kencana, 2018), 473.

perbankan dan lembaga keuangan formal yang lain.⁴ *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) ini memberikan suatu kemudahan bagi masyarakat di daerah pedesaan untuk menggunakan jasa lembaga keuangan yang sejalan dengan prinsip syariah, di mana tujuan utama dari BMT ini guna menumbuhkan pemberdayaan ekonomi pada masyarakat menengah ke bawah dan selain melayani masyarakat di bidang *financial*, BMT pula konsisten meningkatkan keeratn keterkaitannya dengan para anggota serta dipandang dari keterbatasan pengetahuan masyarakat atau anggota mengenai ekonomi syariah. BMT juga berfungsi dalam memberikan suatu pengetahuan atau pemahaman kepada para nasabah terkait penerapan nilai-nilai Islami yang digunakan pada BMT supaya para nasabah lebih mengetahui, dalam memengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah Lembaga keuangan syariah meskipun sebagian besar dari masyarakat belum mengerti mengenai ekonomi Islam.

Baitul Maal wat Tamwil yang saat ini telah ada dengan kokoh di antara pesatnya persaingan global lembaga keuangan syariah lainnya ialah KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara, yang terletak di Jl. Raya Nalumsari Daren RT 4 RW 1 Nalumsari Jepara. Badan Hukum: 518/06/8/BH/PAD/XIV.10/XI/2011. Tujuan dari didirikannya KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta ialah tercapainya budaya kerja Islami, tanpa adanya transaksi ribawi, mengangkat kesejahteraan anggota, dan menaikkan pertumbuhan usaha mikro. BMT Al-Hikmah Semesta selalu menjalankan inovasi dan perbaikan agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya. Hal tersebut dijalankan semata-mata dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi nasabah, alhasil nasabah akan loyal.

Pada usaha guna mendapatkan dan mempertahankan nasabahnya lembaga keuangan syariah KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara berusaha memberikan pelayanan yang bisa memuaskan nasabah sehingga berdampak positif terhadap kepuasan nasabah yaitu loyalitas nasabah. Pentingnya penelitian ini dilakukan karena terdapat persaingan yang sangat ketat antar lembaga keuangan syariah di Jepara. Fenomena ini pastinya penting ditanggapi oleh pihak BMT

⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoretis Praktis*, 325.

sendiri, melalui maraknya Lembaga keuangan syariah yang mendirikan unit syariah, artinya makin ketatnya persaingan yang ada untuk mendapatkan calon anggota, dan mempertahankan anggota yang telah bergabung dengan senantiasa menaikkan kualitas pelayanan yang merupakan aspek vital.

Lembaga keuangan syariah dalam menjalankan bisnisnya tentu mengutamakan kepuasan nasabah, sebab hal tersebut yang menetapkan sukses atau ketidak suksesan suatu usaha lembaga. Anggota tidak puas kemungkinan tidak akan memilih layanan lembaga keuangan syariah yang serupa, tak hanya itu apabila didukung dengan banyaknya pilihan layanan yang ditawarkan lembaga keuangan syariah lain (pesaing), yang memungkinkan nasabah melakukan banyak perbandingan untuk menentukan lembaga keuangan mana yang lebih selaras dengan keinginan nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor krusial yang dapat memengaruhi kepuasan dari nasabahnya. Kualitas adalah sesuatu yang berkaitan dengan keadaan akan suatu produk, jasa, seseorang, tahapan dan lingkungan yang dapat terpenuhi keinginan dan kebutuhan yang mengakibatkan kepuasan nasabah karena selaras dengan keinginannya. Kualitas pelayanan ialah takaran seberapa baik taraf pelayanan yang diberikan mampu mencapai ekspektasi nasabah.⁵ Kualitas pelayanan yang baik sering disebutkan sebagai salah satu aspek vital pada kesuksesan suatu bisnis. Dalam perspektif Islam yang menjadi indikator guna mengevaluasi suatu kualitas pelayanan terhadap nasabah ialah relevan dengan aturan Islam. Oleh karena itu, BMT hendaknya selalu menumbuhkan kinerjanya mulai dengan menaikkan kualitas pelayanan dan keaneragaman produk yang dimiliki agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya. Kualitas pelayanan ialah kinerja terpenting bagi perusahaan untuk kepuasan nasabah. Perusahaan hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan bagi nasabahnya, agar nasabah merasa puas sebagaimana yang diharapkan.⁶

⁵ Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk dan, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 02 (2018): 138.

⁶ Yuli Astuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Dan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Ugt Sidogiri

Faktanya pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan bagi nasabah, di sisi lain akan mampu mempertahankan nasabah yang ada untuk selalu menggunakan atau membeli produk yang ditawarkan, tak hanya itu akan mampu pula memikat calon nasabah baru untuk mencobanya.⁷ BMT ketika menjual berbagai produk akan menetapkan strategi maupun cara penjualan yang efektif, sehingga komoditas yang ditawarkan dapat dibeli dengan baik. Di antara metode penjualan yang dapat dijalankan ialah pelayanan yang diberikan terhadap nasabah.

Pelayanan anggota diberikan kepada berbagai pihak di antaranya *customer service* (CS) yang berperan paling penting, di mana peran utamanya ialah memberikan dan membina pelayanan kepada nasabah, serta tetap berupaya memikat melalui meyakinkan seluruh calon anggota dengan baik dan menjadikan anggota merasakan puas dengan pelayanan yang dibagikan.

Tugas untuk melayani nasabah juga dipegang oleh *teller*, di mana *teller* memiliki waktu yang lebih sering dibandingkan dengan CS dalam berinteraksi secara langsung dengan nasabah, seperti misalnya melayani penarikan serta penyetoran dana. Akan tetapi, meskipun tugas *teller* berbeda dengan CS, *teller* juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah. Daya tanggap dari seorang pegawai dalam menanggapi dan membantu anggota untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap merupakan suatu alat ukur sederhana pada kualitas pelayanan yang terdapat di lembaga keuangan syariah tersebut.

Pada pelayanannya BMT dituntut untuk mengutamakan kualitas dan kuantitas serta kepuasan para anggotanya. Produk jasa yang dapat memuaskan ialah produk jasa yang bisa mencukupi kebutuhan nasabah pada taraf yang relatif. Penerapan nilai-nilai Islami pada lembaga keuangan syariah secara baik dan benar tidak maksimal dalam memengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah lembaga keuangan syariah dan taraf loyalitas nasabah lembaga keuangan syariah. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya lembaga keuangan syariah yang marak ada, yang bergerak di bidang jasa *financial* sekaligus mencukupi kebutuhan masyarakat yang kian beraneka ragam.

Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi,” *Jurnal Kreativitas Mahasiswa* Vol. 1, no. 1 (2018): 2.

⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Indeks, 2004), 20.

Maraknya lembaga keuangan syariah dewasa ini, tidak terlepas dari perundangan yang menyatakan bahwa lembaga keuangan syariah ialah lembaga keuangan non syariah yang hanya diberi label syariah. Saat ini, lembaga keuangan syariah selalu berupaya menerapkan nilai-nilai Islami yang dilandaskan dengan prinsip Islam. Melihat upaya lembaga keuangan syariah, apakah nantinya nilai-nilai Islami memengaruhi kelayaklitan nasabah, sebab loyalitas nasabah ialah sumber *profit* suatu perusahaan utamanya lembaga keuangan syariah.

Setiap kegiatan lembaga keuangan yang dijalankan oleh lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia hendaknya tetap terdapat dalam lajur prinsip Islam. Prinsip-prinsip Islam adalah berlandaskan sumber hukum Islam. Sumber hukum Islam ini tercakup dari sumber hukum utama yakni, al-qur'an dan hadits serta dari sumber hukum sekunder yakni penalaran hukum secara mandiri (*ijtihad*), konsensus para ulama (*ijma'*) dan penalaran secara analogis (*qiyas*).⁸

Lembaga keuangan syariah hendaknya mampu menerapkan nilai-nilai keislaman di dalam tata cara dan sistem kerjanya. Sehingga lembaga keuangan syariah mampu senantiasa terdapat pada jalan yang selaras dengan nilai-nilai syariah untuk mewujudkan pengembangan menuju arah yang lebih baik. Penerapan nilai-nilai syariah dalam lembaga keuangan syariah secara baik dan benar pasti akan memengaruhi terhadap keputusan masyarakat untuk masuk sebagai anggota lembaga keuangan syariah (BMT). Penerapan nilai-nilai Islami perlu menjadi perhatian penting kepada setiap lembaga keuangan syariah. Melalui penerapan nilai-nilai Islami, akan menumbuhkan keyakinan masyarakat untuk menyimpan dananya pada lembaga keuangan syariah. Semakin banyak masyarakat menyimpan dananya di lembaga keuangan syariah, artinya masyarakat sudah menjadi nasabah yang loyal pada lembaga keuangan syariah.

Nilai-nilai sistem perekonomian Islam akan menjadi baik jika menerapkan kerangka kerja atau pedoman-pedoman syariah. Di antaranya ayat Al-Qur'an yang menguraikan mengenai skema kerja perekonomian Islam yakni: Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

⁸ Adzan Noor Bakri dan Umi masruroh, "Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah," *Journal of Islamic Management and Bussines* 1, no. 1 (2018): 34.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا ۖ وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ
الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

Artinya : "Wahai manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan. Sungguh, setan itu musuh yang nyata bagimu." (Q.S Al Baqarah:168).⁹

Upaya pengembangan sistem ekonomi berlandaskan nilai syariah ialah melalui berbagai prinsipnya dalam menjalankan aktivitas bisnisnya berlandaskan nilai kejujuran, kesetaraan, keadilan dan kebenaran.¹⁰ Dalam praktik lembaga keuangan syariah nilai Islam hendaknya diterapkan karena tiap transaksi harus betul-betul memperhatikan keadilan dan seluruhnya menghindari perasaan tidak adil, oleh sebab itu hendaknya terdapat keridhaan dari semua pihak terkait.

Pada upaya mendapatkan ilmu yang cukup secara konsisten guna menumbuhkan *value* dari produk dan jasa perusahaan hendaknya mengetahui taraf kepuasan nasabah potensial, atas produk atau jasa yang ditawarkan. Tujuan utama dari kepuasan nasabah ialah membentuk dan merenovasi, serta mempertahankan loyalitas nasabah terhadap perusahaan dan produk yang dihasilkannya.

Pada konteks perilaku konsumen, kepuasan lebih banyak diartikan dari persepsi pengalaman pelanggan pasca memakai suatu produk atau jasa. Kepuasan atau kesenangan yang tinggi condong akan menimbulkan nasabah berbuat positif, adanya kelengkapan emosional terhadap brand, sehingga hasilnya ialah loyalitas nasabah yang tinggi.¹¹

⁹ Al-Qur'an, Al Baqarah 168, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Departemen Agama RI, Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an, 2006), 24.

¹⁰ Atieq Amjadallah Alfie, "Studi Interpretatif Nilai-Nilai Islam Dalam Pungkapan Laporan Tahunan Lembaga Keuangan Syariah", *AKSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 8, no. 16 (2013): 181.

¹¹ Rutmaira Sitinjak, "Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah) Pekanbaru," *Jom FEKON* 2, no. 2 (2015): 2.

Loyalitas adalah kesetiaan nasabah pasca terjadi pelayanan yang dinyatakan pada perbuatan untuk menggunakan jasa lembaga keuangan tersebut dan menunjukkan adanya pertalian jangka lama antara lembaga keuangan dan nasabah.¹² Secara umum loyalitas anggota bisa dimaknai kesetiaan seseorang terhadap produk barang maupun jasa. Loyalitas nasabah ialah manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan nasabah ketika memakai fasilitas dan jasa pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, serta untuk selalu menjadi nasabah dari perusahaan tersebut.¹³ Loyalitas nasabah ialah aset yang tidak ternilai bagi lembaga keuangan atau perusahaan sebab loyalitas anggota akan berdampak pada kinerja perusahaan dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.¹⁴ Loyalitas membangun suatu perilaku yang menjadi motivasi perilaku untuk melakukan pembelian produk atau jasa dari suatu perusahaan yang mengikutkan faktor perasaan yang dialaminya, khususnya yang membeli secara konsisten.¹⁵

Ketepatan strategi yang dipakai menjadi syarat penuh perusahaan untuk mewujudkan loyalitas bagi nasabah. Kesuksesan suatu perusahaan dapat dipandang dari seberapa loyal anggota tersebut, apabila telah loyal maka pasti anggota akan percaya dan merasa puas dengan lembaga jasa keuangan syariah tersebut.

Jadi peran suatu lembaga keuangan mikro syariah (BMT) adalah untuk selalu menjalankan pengembangan pada kualitas baik itu kualitas pelayanan yang diberikan atau kualitas keberagaman produk yang disediakan sesuai dengan penerapan

¹² Anita Rahmawaty, "Pengaruh Service Performance, Kepuasan, Trust Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syari'ah Mandiri Kudus," *INFERENSI, Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 5, no. 1 (2011): 60.

¹³ Yuli Astuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Dan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Ugt Sidogiri Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi," *Jurnal Kreativitas Mahasiswa* Vol. 1, no. 1 (2018): 2.

¹⁴ Yahya Yusuf Ahmed, dkk., "Pengaruh Atribut Produk Dan Nilai-Nilai Prinsip Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Malang Soekarno Hatta)," *Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis* 7, no. 3 (2018): 147.

¹⁵ Yelli Trisusanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)," *JOM FISIP* 4, no. 2 (2017): 8.

nilai-nilai Islami dengan tujuan agar tercipta kepuasan yang tinggi atau kesenangan dari nasabah, sehingga hasilnya ialah kesetiaan (loyalitas) nasabah yang tinggi.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai keloyalitasan nasabah yang dilihat dari kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah. Maka dalam riset ini peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan Nilai-Nilai Islami, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara 2021)”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara?
2. Apakah penerapan nilai-nilai Islami berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan nilai-nilai Islami terhadap tingkat loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap tingkat loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara.

D. Manfaat Penelitian

Tentunya dari setiap penelitian akan didapatkan hasil yang diharapkan dapat memberi manfaat bagi peneliti maupun pihak lain yang memerlukan, terutama dalam pengembangan keilmuan dan praktik. Adapun manfaat penelitian ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan, sumber atau referensi untuk penelitian ilmiah selanjutnya khususnya riset mengenai kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah.
 - b. Penelitian ini dapat memberikan khasanah dalam rangka pengembangan ilmu ekonomi, utamanya dalam manajemen organisasi atau institusi.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan, ilmu pengetahuan, dan pengalaman dalam melakukan suatu riset mengenai pengaruh kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
 - b. Bagi Perusahaan
 - 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran bagi perusahaan atau institusi lain terkait dalam peningkatan kualitas lembaga keuangan syariah yang unggul.
 - 2) Penelitian ini diharapkan bisa jadi bahan masukan bagi BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara utamanya pada aspek kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah guna untuk menumbuhkan loyalitas nasabah.
 - c. Bagi Pihak Lain yang Berkepentingan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dalam memahami seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini ditujukan guna memperoleh gambaran serta garis besar dari tiap bagian atau saling berkaitan, sehingga akan didapatkan riset yang sistematis dan alamiah. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun, diantaranya:

1. Bagian Awal

Bagian ini mencakup: halaman tema, tanda pengesahan pembimbing karya ilmiah, persetujuan munaqosyah, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto,

persembahan, petunjuk transliterasi arab-latin, kata pembuka, daftar isi, daftar tabel, dan daftar gambar.

2. Bagian Isi

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab yang saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang lengkap, kelima bab tersebut ialah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama berisikan pendahuluan yang menguraikan latar belakang yang menjadi acuan dijalankannya riset ini, rumusan masalah dari penelitian, tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab dua menjelaskan mengenai deskripsi teori yang berhubungan dengan penelitian yang dijalankan, tercakup deskripsi kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah, selanjutnya dihubungkan dengan penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, populasi dan sampel, desain dan definisi operasional, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi terkait analisis deskriptif mengenai gambaran umum BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara, gambaran umum responden, hasil analisis data berupa uji instrumen, pembuktian asumsi klasik, uji hipotesis serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab lima berisi simpulan dan saran.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

