

**PENGARUH LAYANAN DAN PROSES TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH  
(STUDI PADA KSPPS BMT AL HIKMAH SEMESTA DAREN  
NALUMSARI JEPARA)**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

*Oleh :*

**ULFA NOR ZULSHO**  
**NIM: 1420210073**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
TAHUN 2018**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**KUDUS**

## **NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Hal : Nota Persetujuan Pembimbing

**Kepada**  
**Yth. Rektor IAIN Kudus**  
**Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam**  
**di**  
**Kudus**

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa Skripsi Saudari : **Ulfa Nor Zulsho**, NIM: **1420210073** dengan judul : **“Pengaruh Layanan dan Proses terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus pada BMT Al Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara)”** pada jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Kudus, 27 November 2018

Dosen Pembimbing

  
**Irsad Andriyanto, S.E., M.Si.**  
**NIP. 198001012008011031**



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama : Ulfa Nor Zulsho**  
**NIM : 1420210073**  
**Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah**  
**Judul Skripsi : Pengaruh Layanan dan Proses terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Pada KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara)**

Telah dimunaqosahkan oleh tim penguji Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus pada tanggal :

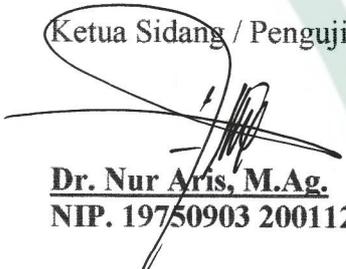
**11 Desember 2018**

selanjutnya dapat diterima dan disyahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam.

Kudus, 27 Desember 2018

Ketua Sidang / Penguji I

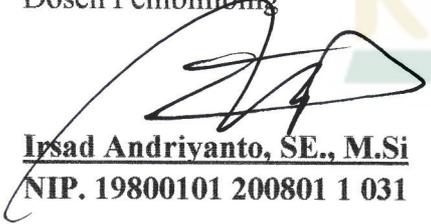
Penguji II

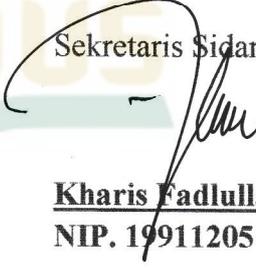
  
Dr. Nur Aris, M.Ag.  
 NIP. 19750903 200112 1 002

  
M. Arif Hakim, M.Ag.  
 NIP. 19790107 200501 1 006

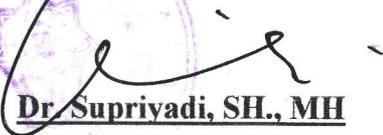
Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang / Penguji III

  
Irsad Andriyanto, SE., M.Si  
 NIP. 19800101 200801 1 031

  
Kharis Fadlullah Hana, SE.Sy., ME.  
 NIP. 19911205 201801 1 002

Mengetahui,  
 Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

  
Dr. Supriyadi, SH., MH  
 NIP. 19721020 199903 1 001



**PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ulfa Nor Zulsho  
NIM : 1420210073  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan dan Proses terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus pada BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara)

Saya menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun sepenuhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 26 November 2018

Yang membuat pernyataan



Ulfa Nor Zulsho  
NIM : 1420210073

**MOTTO**

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ ..... 

Artinya : “Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezeki hasil perniagaan) dari Tuhanmu.”<sup>1</sup>

(QS Al-Baqarah: 198)

عَنْ رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ سُئِلَ: أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ؟  
قَالَ: (عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ، وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ) رَوَاهُ الْبَزَّازُ، وَصَحَّحَهُ الْحَاكِمُ

Artinya: Dari Rifa’ah r.a., Nabi Shallallaahu ‘alaihi wa sallam pernah ditanya: “Pekerjaan apakah yang paling baik?” Beliau bersabda: “Pekerjaan seseorang dengan tangannya dan setiap jual-beli yang mabrur.”<sup>2</sup>

(HR. Al-Bazzar dan dinilai shahih oleh al-Hakim)

<sup>1</sup> Al-Qur’an Surah Al-Baqarah Ayat 198, “Al-Qur’an Terjemah Tajwid” *Kementrian Agama RI*, (Jakarta: SYGMA, 1989), 15.

<sup>2</sup> Al-Hafizh Ibnu Hajar al-Asqalani, “Terjemah Lengkap Bulughul Maram: Petunjuk Rasulullah dalam Ibadah, Muamalah dan Akhlak” (Jakarta Timur: Akbarmedia, 2007), 203.

## PERSEMBAHAN

Ya Allah...

Jika karyaku yang sederhana ini Engkau beri nilai dan arti,  
Sebagai rasa syukurku atas kehadiran-Mu dalam setiap langkah-langkahku  
menggapai cita, dengan setulus, dan kesucian do'a nilai dan arti ini  
kupersembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan keringanan langkah hingga pada-Nyalah semuanya bergantung.
2. Untuk kedua orang tuaku tercinta. Bapak Shokib dan Ibu Zulianah yang selalu memberikan samudra kasih sayang dan tidak pernah bosan ataupun lelah untuk mendoakan yang terbaik disetiap langkah putrimu tercinta. bagiku kalian adalah motivasi terbesar dalam hidupku untukku mencapai semua keberhasilan. Terimakasih Bapak Ibu.
3. Kakakku tersayang Lukman Ari Wibowo & Faisol Khoiril Anam yang selalu jahil namun memberiku semangat dan motivasi.
4. Teruntuk Mas Imam Rozaki terimakasih atas perhatian dan kesabaranmu yang telah memberiku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Terimakasih yang tak terhingga untuk dosen-dosenku, terutama Bapak Irsad Andriyanto S.E., M.Si. atas ilmu, wawasan, bimbingan, semangat dan motivasinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Terimakasih mbak wolu (Lila Noviana, Noor Inayah, Rissa Ayu Lestari, Dayyana Lailatus Shofa, Luthfiyah Noor Sa'adah, Inayatun Nurrur Rohmah, dan Ifana Aina) atas ilmu, support, canda tawanya, ocehannya, dan kebersamaan yang senantiasa selalu menyemangati kita semua.
7. Terimakasih teman ESRB 2014 untuk waktunya yang selalu berjalan bersama-sama. Semoga tali persaudaraan tetap terjaga.
8. Terimakasih teman kanariku (Mpok Tri, Kak Hin, Anggun) atas semangat dan supportnya, kalian luar biasa.

9. Teruntuk kawan seperjuangan PPL di BMT Harapan Ummat Kudus, juga tak lupa kawan KKN Posko 088 Ds. Babad Kec. Kebonagung Kab. Demak yang memberi warna baru dalam hidupku. Semoga selalu terjalin ukhuwah yang baik diantara kita sampai kapanpun.
10. Almamaterku tercinta IAIN Kudus dan semua pihak yang telah memberi warna sampai kuliah ini berakhir.
11. Tak lupa kepada karyawan serta manajer BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

~ TERIMAKASIH ~



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warakhmatullah Wabarokatuh.*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan dan Proses terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus pada BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara)”** yang penulis susun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah dapat terselesaikan dengan baik dan benar.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundzakir, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah membuat kebijakan-kebijakan yang mempermudah dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H. selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Bapak Irsad Andriyanto, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah banyak memberikan waktunya, ilmunya, dan arahnya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Anisa Listiana, S.Ag., M. Ag. Selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus beserta staffnya yang telah memberikan izin, layanan, dan fasilitas perpustakaan yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Bapak/Ibu dosen dan seluruh staf pengajar di IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu di rumah serta kakak kakakku yang selalu memberikan segala bentuk motivasi baik moral maupun materiil sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
7. Seluruh sahabat dan teman-teman dimanapun kalian berada yang telah menemani, memberikan perhatian dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh responden dan non responden yang telah bersedia membantu mengisi angket penelitian untuk skripsi ini.
9. Dan semua pihak yang belum tercantum dan tidak mampu disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan berbagai bentuk dukungan kepada penulis.

Pada akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik dan konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang terjelma dalam tulisan inipun juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullah eabarakatuh.*

Kudus, 28 November 2018

Penulis,



**Ulfa Nor Zulsho**

**NIM. 1420210073**