

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PRINSIP SYARIAH TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN MUROBAHAH
DI BMT AL MISFALAH SUKOHARJO**

Rukmini¹⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AAS Surakarta
rukmini.stie.aas@gmail.com

Suprihati²⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AAS Surakarta
suprihati4566@gmail.com

Setya Nur Fauwzan³⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AAS Surakarta
setyanur.fauwzan@gmail.com

Abstrak : Penerapan prinsip syariah merupakan landasan dalam operasional dan pelaksanaan pembiayaan pada sebuah lembaga keuangan syariah, selain itu faktor pelayanan juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan seorang nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah Sukoharjo. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan) dan uji R² (determinasi) dari hasil uji t terbukti variabel penerapan prinsip-prinsip syariah secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan hasil t hitung = -0,333 > t tabel = -2,035. Sedangkan variabel pelayanan terbukti secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan hasil t hitung = 5,821 > t tabel = 2,035. Kemudian dari hasil uji F kedua variabel tersebut secara simultan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan hasil nilai F hitung 30,613 > F Dari uji R² diketahui pengaruh kedua variabel tersebut sebesar 65,7% terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *prinsip-prinsip syariah, pelayanan, kepuasan nasabah, pembiayaan murobahah*

PENDAHULUAN

Disaat ini masyarakat memiliki kecenderungan membeli barang dengan cara mengangsur baik dengan cara menggunakan jasa keuangan konvensional maupun menggunakan jasa keuangan syariah, namun yang kita jumpai kebanyakan dari masyarakat masih sangat cenderung memilih sistem pembiayaan secara konvensional, hal ini didasari oleh salah satu penyebab yaitu kurangnya pengertian masyarakat terutama yang beragama islam tentang kewajiban menjalankan perekonomian secara syariah, dan juga masyarakat secara umum masih banyak yang belum memahami produk-produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah khususnya mengenai produk-produk Baitul Maal Wat Tamwil (BMT).

Salah satu kelemahan yang dimiliki oleh sistem keuangan syariah adalah peraturan akad yang cukup rumit bila dibandingkan dengan sistem keuangan konvensional yang menggunakan bunga sebagai pengambilan keuntungannya, hal ini tentunya bisa diatasi salah satunya dengan cara menggunakan produk pembiayaan syariah yaitu akad jual beli murobahah karena bila di bandingkan dengan jenis akad yang lain didalam sistem keuangan syariah, akad murobahah memiliki syarat yang cukup mudah yaitu nasabah hanya perlu mengajukan permohonan pembelian suatu barang kepada pihak BMT kemudian pihak BMT

membelikan barang yang diinginkan oleh nasabah, lalu barang tersebut dijual kepada nasabah dengan menerangkan dari awal berapa harga pokok pembelian dari barang itu dan berapa keuntungan yang diambil oleh pihak BMT, barulah kemudian dibayar dengan cara diangsur sesuai kesepakatan yang telah di sepakati di awal.

Kemudian selain itu untuk memastikan nasabah merasa puas terhadap produk dari BMT, maka pihak BMT perlu memberikan penghargaan terhadap nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah, tentunya hal ini dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap BMT tersebut dan lembaga keuangan pada umumnya, sehingga mendorong masyarakat untuk selalu menggunakan jasa-jasa keuangan syariah.

Penerapan prinsip syariah sangat penting dalam pelaksanaan pembiayaan pada sebuah lembaga keuangan syariah, karena inti dari transaksi secara syariah terletak pada akad yang dilaksanakan, beberapa penelitian terdahulu pernah meneliti tentang pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah dan pelayanan terhadap kepuasan seorang nasabah, namun belum secara spesifik menjelaskan tentang pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murobahah.

Pembiayaan murobahah merupakan akad yang paling banyak dilaksanakan dalam sebuah lembaga keuangan syariah di Indonesia, baik lembaga keuangan syariah yang berbentuk perbankan maupun non perbankan jika dibandingkan dengan akad-akad yang lain seperti akad mudhorobah, musyarokah dan lain sebagainya. Dimana pengambilan keuntungan dari akad mudhorobah dan musyarokah tersebut menggunakan sistem bagi hasil dari keuntungan usahanya yang tentunya lebih rumit lagi peraturan yang dilaksanakan didalamnya. Hal ini menjadi salah satu pendorong masyarakat muslim Indonesia lebih memilih menggunakan produk pembiayaan murobahah karena lebih mudah dan yang paling penting adalah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdahulu

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan judul penelitian ini dan dipakai oleh penulis sebagai perbandingan sehingga dapat memberikan ide didalam penulisan ini, diantaranya sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Warits (2009) yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap minat konsumen hotel syariah”. Menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah, secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen hotel syariah. Uji t dan uji F menghasilkan nilai signifikansi $< 0,05$. Kemudian nilai R^2 square sebesar 0,415 mengidentifikasikan bahwa variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 41,5%, sedangkan sisanya sebesar 58,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Himmatul Aliah (2011) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syari'ah Cabang Semarang” menunjukan bahwa variabel pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI syariah cabang semarang, terlihat dari t hitung (2,944) $<$ t tabel (1,692), sedangkan variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, terlihat dari t hitung (0,167) $<$ t tabel (1,692). Sedangkan secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, terlihat dari nilai F hitung (5,193) $>$ F tabel (3,285), kemudian dalam uji Determinasi (R^2) diketahui kedua variabel tersebut mempengaruhi kepuasan sebesar 24,5%.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dycky Widyantoro (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Asri Tulung Agung”, Terlihat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($31,268 > 3,25$). Sedangkan dari uji t dari masing-masing variabel tersebut diketahui secara parsial berpengaruh positif dan signifikan kemudian dari uji R^2 diketahui kedua variabel tersebut berpengaruh sebesar 60,8% terhadap kepuasan.

2. Landasan Teori

Pada landasan teori akan diuraikan teori-teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan yang diangkat dalam skripsi. Kemudian uraian yang ada dalam landasan teori ini diharapkan dapat memberikan landasan ilmiah tentang perumusan metode dan arah penelitian serta pemecahan masalah. Didunia pemasaran khususnya pada BMT faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menurut penulis adalah kualitas pelayanan dari BMT dan juga faktor penerapan prinsip-prinsip syariah yang dijalankan didalamnya, karena yang membedakan antara lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah adalah sistem akad yang ada didalam lembaga keuangan syariah, dalam hal ini adalah BMT.

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan unit usaha mandiri dengan kegiatan pengembangan usaha-usaha kecil dan mikro dengan cara melayani penyimpanan uang dan melakukan pembiayaan. Selain itu BMT juga melayani pembayaran zakat, infaq dan sedekah kemudian menyalurkannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan amanatnya, selain itu yang paling dasar adalah seluruh aktivitas BMT harus dijalankan berdasarkan prinsip muamalah ekonomi dalam islam. (widodo dkk, 2000:82)

Kegiatan operasional dari BMT telah dijabarkan dalam keputusan menteri koperasi dan usaha kecil dan menengah Republik Indonesia Nomor, 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha koperasi jasa keuangan syariah. Kemudian dalam Kepmen No. 91/Kep/M.KUKM/IX/2004, koperasi jasa keuangan syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syariah). BMT adalah lembaga keuangan mikro syariah yang mempunyai ciri khas melakukan kegiatan profit oriented dengan Baituttamwilnya dan social oriented dengan baitulmaalnya. (Tho'in, 2011: 82) Sebagai entitas bisnis yang berorientasi pada profit, bank syariah dituntut tidak hanya mencari keuntungan semata (Profit oriented) tanpa mempertimbangkan fungsi dan tujuan sebagai sebuah entitas bisnis syariah yang berlandaskan pada konsep Al Qur'an dan As Sunnah (Maqosid syariah). (Cahyani, 2016:152)

Mayoritas penduduk Indonesia adalah beragama islam, tentunya hal ini menjadi pendorong bagi perkembangan lembaga-lembaga keuangan syariah di Indonesia. Oleh sebab itu perlu bagi BMT untuk meningkatkan kualitasnya sebagai lembaga keuangan agar bisa bersaing dengan lembaga keuangan konvensional. Didalam penelitian ini peneliti akan menjelaskan tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian seperti pengertian penerapan prinsip-prinsip syariah, penjelasan akad muabahah, pengertian pelayanan, bagaimana pelayanan dari sudut pandang Islam dan apa yang dimaksud tentang kepuasan itu sendiri.

2.1 Penerapan Prinsip-prinsip Syariah

Dalam melaksanakan suatu transaksi apapun didalam agama islam telah di tentukan beberapa hal yang tidak boleh dilakukan agar terhindar dari dosa, maka dari itu haruslah menerapkan berbagai prinsip dalam syariah. Makna dari kata prinsip sendiri adalah dasar dan asas kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir. (Fajri, 2008:671). Sedangkan kata syariah sendiri berasal dari akar kata syara'a yang secara bahasa berarti jalan menuju sumber air, ini dapat pula diartikan sebagai jalan kearah sumber pokok kehidupan. (Jumantoro, 2005:307).

Al Qur'an sendiri menggunakan istilah syirah dan syariah dalam arti agama atau diartikan sebagai jalan yang jelas yang ditunjukkan oleh Alloh kepada manusia. Syariah juga sering digunakan sebagai sinonim dari kata din dan millah yang memiliki makna segala peraturan yang berasal dari Alloh SWT yang terdapat didalam Al Qur'an dan Al Hadits yang sudah jelas nasnya. (Arifin, 1974:200). Pengawasan atas pelaksanaan prinsip-prinsip syariah pada lembaga keuangan syariah menjadi sesuatu yang sangat urgen dan utama untuk dilaksanakan dimana hal itu merupakan inti dari operasional lembaga keuangan syariah. (Budiono, 2017:57). Maka dari itu sebagai umat islam tentunya wajib untuk menerapkan prinsip-prinsip syariah didalam masalah perekonomian atau didalam sistem jual beli, hal ini di tegaskan dalam firman Allayang artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kalian saling memakan harta diantara kalian dengan cara yang batil, kecuali dengan cara perniagaan dengan saling ridho diantara kalian, dan janganlah kalian membunuh diri kalian. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang terhadap kalian" (QS. An-Nisa: 29).

Dalam ibadah, kaidah hukum yang berlaku adalah semua hal dilarang, kecuali yang ada ketentuannya berdasarkan Al-Qur'an dan Al Hadits. Sedangkan dalam urusan muamalat semua hal diperbolehkan kecuali ada dalil yang melarangnya (Karim, 2003:33). Menurut Karim (2003:45), ada faktor-faktor yang menyebabkan sebuah transaksi dilarang, seperti berikut ini:

a. Haram Zatnya (haram li-dzatihi)

Transaksi dilarang karena objek (barang dan jasa) yang di transaksikan dilarang oleh agama, misalkan minuman keras, bangkai, daging babi dsb.

b. Haram selain zatnya (haram li ghairihi)

Melanggar prinsip an taraddin minkum. Yaitu setiap transaksi dalam islam harus berdasarkan prinsip kerelaan antara kedua belah pihak (sama-sama ridho). Melanggar prinsip la tazhlimuna wa la tuzhlamun. Yaitu jangan saling menzalimi dan dizalimi, seperti misalkan melakukan rekayasa pasar dengan mengurangi pasokan barang sehingga harga barang menjadi naik.

c. Ghoror

Yaitu melakukan sebuah transaksi atau perjanjian yang objeknya (barang dan jasa) tidak ada kepastian seperti banyaknya, bobotnya atau ukuranya, sehingga merugikan pihak yang membelinya.

d. Riba

Yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (bathil), antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas dan waktu penyerahan (fadhl). Selain itu dalam pinjam meminjam mempersyaratkan nasabah peminjam mengembalikan dana yang dipinjam melebihi jumlah pokoknya karena berjalanya waktu (nasi'ah)

e. Tidak lengkap akadnya

Suatu transaksi dapat dikatakan tidak sah atau tidak lengkap akadnya bila terjadi salah satu atau lebih faktor-faktor rukun dan syarat tidak terpenuhi, terjadi ta'ulluq dan terjadi "two in one" meskipun barang yang ditransaksikan tidak diharamkan.

Tabel berikut ini menerangkan produk-produk dari lembaga keuangan syariah yang sesuai dengan ketentuan Al Quran dan Al Hadist:

Tabel 1
Produk Lembaga Keuangan Syariah

Penghimpunan dana	Penyaluran Dana	Jasa-jasa Perbankan
Wadiah - Giro - Tabungan	Investasi - Mudhorobah (Mutlaqoh & Muqoyyadah)	Rahn Wakalah Kafalah

Penghimpunan dana	Penyaluran Dana	Jasa-jasa Perbankan
Mudhorobah - Tabungan - Deposito	- Musyarokah Jual beli - Murobahah - Salam - Istishna Sewa - Ijaroh - Ijaroh Mutahiyyah Bittamlik	Hawalah Sharf Qord

Sumber: Data yang diolah, 2018

Berikut ini penjelasan singkat dari produk-produk perbankan syariah yang ada dalam tabel diatas:

a. Titipan atau tabungan (Al Wadiah)

Yaitu suatu titipan murni dari satu pihak kepada pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan bisa dikembalikan lagi kepada pemiliknya bila sewaktu-waktu diambil.

b. Investasi (bagi hasil)

Mudhorobah, yaitu akad kerja sama antara dua pihak, dimana satu pihak menjadi penyedia dana (shohibul maal) dan pihak satunya menjadi pengelola usaha. Dimana keuntungan dibagi dua sesuai kesepakatan dan apabila terjadi kerugian maka akan di tanggung oleh shohibul maal. *Musyarokah*, yaitu akad kerja sama usaha antara dua pihak atau lebih dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dan apabila mendapat keuntungan akan dibagi sesuai kesepakatan dan apabila terjadi kerugian maka akan ditanggung bersama.

c. Jual beli

Murobahah, yaitu jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. *Salam*, yaitu pembelian barang yang diserahkan dikemudian hari, sedangkan pembayarannya diserahkan di muka. *Istishna*, yaitu akad jual beli barang antara pemesan dengan penerima pesanan. Penerima pesanan berusaha untuk membuat barang sesuai spesifikasi yang telah disepakati dan menjualnya pada pembeli akhir. Kedua belah pihak bernegosiasi atas harga dan cara pembayarannya apakah dengan cicilan atau ditangguhkan sampai barang itu siap.

d. Sewa

Ijaroh, yaitu akad sewa terhadap suatu barang, dengan memberikan upah sewa tanpa pemindahan kepemilikan barang tersebut. *Ijaroh Mutahiyya Bittamlik*, yaitu akad sewa menyewa barang namun diakhiri dengan kepemilikan barang tersebut.

e. Jasa

Rahn (gadai), yaitu akad penyerahan barang atau harta sebagai jaminan hutang. *Wakalah*, yaitu perlimpahan kekuasaan dari seseorang kepada orang lain, biasanya ini terjadi dalam jual beli murobahah. *Kafalah*, yaitu akad pemberian jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. *Hawalah*, yaitu pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. *Qord*, yaitu pemberian pinjaman harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali tanpa mengharap imbalan. (Antonio, 2007:160)

2.2. Akad Murobahah

Menurut Muhammad (2009:57) akad murobahah merupakan akad jual beli terhadap suatu barang, dimana penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjual belikan, termasuk harga pokok pembelian barang kepada pembeli, kemudian penjual mensyaratkan atas pembeli laba atau keuntungan dalam jumlah tertentu. Definisi lain murabahah adalah jual beli barang pada harga pokok dengan menambahkan keuntungan sesuai kesepakatan.

Dalam akad murobahah, penjual harus memberitahu harga pokok produk yang telah dibeli dan menentukan besarnya keuntungan sebagai tambahannya, murobahah dapat dilakukan untuk pembelian secara pemesanan dan biasa disebut sebagai murobahah kepada pemesan pembelian (KPP). (Muhammad, 2009:57).

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didalam sebuah lembaga keuangan tentunya sangat berpengaruh didalam tingkat kepuasan nasabah, definisi kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menimbulkan suatu kepemilikan apapun (Kotler, 2002:83).

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah. Kualitas pelayanan dapat dilihat dengan cara membandingkan antara persepsi para nasabah terhadap pelayanan yang mereka harapkan dengan pelayanan yang mereka terima secara nyata, jika pelayanan itu sesuai dengan harapan para nasabah maka pelayanan tersebut dapat dikatakan memuaskan dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan dari para nasabah maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan buruk.

Menurut Royne (1994) dalam Tho'in (2011:74) kualitas layanan menjadi komponen utama, karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank yang mudah ditiru. Dizaman modern ini teknologi berkembang begitu pesat dan semua lembaga keuangan berlomba-lomba menawarkan produk-produknya, secara garis besar semua produk lembaga keuangan syariah hampir sama antara satu dengan yang lain dan yang membedakan adalah kualitas dari pelayanan itu sendiri, sehingga pelayanan menjadi faktor yang utama untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah, selain itu juga sangat berkaitan dalam memberikan keuntungan bagi perusahaan. Semakin tinggi kualitas yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan nasabah juga akan semakin tinggi. (Panjaitan dan Yulianti, 2016:266).

2.4 Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau ketidakpuasan seorang nasabah merupakan respon seorang nasabah terhadap evolusi ketidaksesuaian disconfirmation yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja nyata yang dirasakan. Dalam persaingan usaha yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan kepuasan nasabah sebagai tujuan utama (Tjiptono, 1997:24).

Menurut Kotler (1996: 46), kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan nasabah merupakan wujud dari penilaian nasabah terhadap kinerja dari organisasi didalam memenuhi kebutuhan dari nasabah, dimana nasabah memiliki persepsi sendiri didalam menilai kinerja dari organisasi tersebut (Tho'in, 2017).. Jika pelayanan dinilai sesuai harapan maka nasabah merasa puas dan sebaliknya jika pelayanan berada dibawah harapan nasabah maka nasabah tidak akan puas

Menurut Kotler (1996:188) seorang marketing harus berhati-hati didalam menetapkan tingkat harapan, karena jika mereka menetapkan harapan terlalu rendah mungkin bisa memuaskan pembeli namun gagal dalam menarik pembeli dalam jumlah besar. Sebaliknya jika mereka menaikkan harapan terlalu tinggi, kemungkinan besar pembeli tidak akan puas.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan sampel

Menurut Sugiyono (2006: 90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan murobahah BMT Al Misfalah yang beralamat di Jl. Sidan-Mulur Km 06, Tegal Asri Rt 05/07, Mranggen, Polokarto, Sukoharjo pada periode tahun 2018 yang berjumlah 100 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2006: 91). Didalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *probability sampling* atau pengambilan sampel secara acak dan sederhana dan pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah 35 orang dari nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah. *Probability sampling* yaitu metode *sampling* dimana setiap anggota populasinya memiliki peluang spesifik dan bukan nol untuk terpilih sebagai sampel. (Muhammad, 2008: 166)

Data Penelitian

1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer, data tersebut diperoleh langsung dari narasumber dengan cara survey kelapangan dan menyebar kuesioner kepada sampel yang didalamnya berisi pertanyaan yang berkaitan tentang penelitian. Selain itu juga digunakan data sekunder yang diperoleh dari narasumber yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut. (Husein, 2011: 42). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari para nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah yang beralamat di Jl. Sidan-Mulur Km 06, Tegal Asri Rt 05/07, Mranggen, Polokarto, Sukoharjo.

2. Teknik Pengumpulan Data

Didalam penelitian ini terdapat beberapa metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan digunakan oleh peneliti, adapun penjelasan dari metode-metode pengumpulan data dalam penelitian ini diantaranya:

a. Metode Kuesioner

Menurut sugiyono (2008:199) angket atau kuesioiner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu didalam pertanyaan sudah tersedia pilihan jawaban, sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang sesuai pendapatnya dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada jawaban yang dipilih. Jawaban tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang variabel didalam penelitian ini. Dalam memberikan skor, peneliti telah menentukan sebagai berikut:

- 1) Untuk jawaban sangat setuju responden diberi skor 5
- 2) Untuk jawaban setuju responden diberi skor 4
- 3) Untuk jawaban kurang setuju responden diberi skor 3
- 4) Untuk jawaban tidak setuju responden diberi skor 2
- 5) jawaban sangat tidak setuju responden diberi skor 1

b. Metode Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga untuk mengetahui hal yang lebih mendalam dari responden dan jumlah respondennya sedikit. (Sugiyono, 2008:137). Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan karyawan BMT Al Misfalah di Sukoharjo.

c. Metode Dokumentasi

Pengertian dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, raport dan sebagainya. Arikunto (2006:158). Tujuan utama dari metode dokumentasi adalah untuk mengetahui tentang profil dari lembaga yang akan diteliti kemudian bagaimana struktur organisasinya agar memudahkan dalam penelitian.

Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2008:38) Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau aspek dari orang maupun obyek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulan. Ada 2 macam variabel didalam sebuah penelitian yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat), penjelasannya sebagai berikut:

1. Variabel Independen

Variabel independen/bebas yang sering juga disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent* adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat. (Sugiyono, 2012: 59). Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip-prinsip syariah (X1) dan pelayanan (X2).

Pada variabel X1 (penerapan prinsip-prinsip syariah) dan variabel X2 (pelayanan) ada beberapa pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini dengan pilihan jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS)

2. Variabel dependen

Variabel dependen/terikat sering disebut variabel *output*, kriteria, konsekuen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012: 59). Dalam penelitian ini variabel dependen/terikat adalah kepuasan nasabah (Y).

Pada variabel Y (kepuasan nasabah) ada beberapa pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini dengan pilihan jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS)

Metode analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan aplikasi SPSS untuk mengolah data, kemudian untuk mengetahui baik atau tidaknya sebuah instrument didalam penelitian ini maka peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap setiap data yang diperoleh dari responden.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument (Arikunto, 2002:168). Untuk mengetahui apakah sebuah data dari kuesioner yang digunakan itu valid atau tidak bisa dilihat dari olah data melalui aplikasi SPSS. Validitas data dapat diukur dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel, apabila r hitung $\geq r$ tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan valid dan apabila sebaliknya r hitung $\leq r$ tabel maka dikatakan tidak valid. (Ghozali, 2006:49)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah instrument cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument itu sudah baik. (Arikunto, 2002:170). Instrument yang baik tidak bersifat tendensius atau mengarahkan seorang responden untuk memilih suatu

jawaban tertentu dan instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS. Sebuah variabel penelitian dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6.

Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang ada akan dilakukan pengujian dan hasil pengujian dari data yang ada akan disajikan dalam bentuk tabel dan angka metode statistik, didalam uji hipotesis terdapat uji t (parsial) dan uji F (simultan). Selain itu akan dilakukan uji residual, uji residual akan menguji pengaruh deviasi (penyimpangan) dari satu model. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam uji hipotesis, untuk pengujian hipotesis kita menggunakan data sample, dalam pengujian akan menghasilkan dua kemungkinan, yaitu pengujian signifikan secara statistik jika kita menolak H_0 dan pengujian tidak signifikan secara statistik jika kita menerima H_0 , jika kita menggunakan nilai t, maka jika nilai t yang semakin besar atau menjauhi 0, kita akan cenderung menolak H_0 ; sebaliknya jika nilai t semakin kecil atau mendekati 0 kita akan cenderung menerima H_0 .

1. Analisis regresi linier berganda

Menurut Sugiyono (2010:277) pengertian analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan peneliti, bila bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai *factor predictor* dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Tujuan menggunakan analisis regresi ialah:

- a. Membuat estimasi rata-rata dan nilai variabel tergantung dengan didasarkan pada nilai variabel bebas.
- b. Menguji hipotesis karakteristik dependensi
- c. Untuk meramalkan nilai rata-rata variabel bebas dengan didasarkan pada nilai variabel bebas diluar jangkauan sample.

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dan independen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Dengan demikian maka persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan nasabah pembiayaan mikroabah

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien variabel x_1, x_2

x_1 = Penerapan prinsip syariah

x_2 = Kualitas pelayanan

e = Kesalahan random

2. Uji t (parsial)

Menurut Ghazali (2012:98) uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Adapun dalam uji t dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- a. Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel maka hipotesis di terima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b. Jika nilai probabilitas signifikan $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka hipotesis ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3. Uji F (simultan)

Menurut Ghazali (2012: 98) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Uji F dalam penelitian ini menggunakan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ atau nilai F hitung lebih besar daripada F tabel maka Hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$ atau nilai F hitung lebih kecil daripada F tabel maka Hipotesis ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

4. Uji R^2

Koefisien determinasi pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model persamaan regresi (*independent variables*) didalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Apabila nilai mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel terikat. (Ghozali, 2012:99).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif merupakan metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga menaksir kualitas suatu data berupa variabel, ringkasan statistik, distribusi dan representasi bergambar (grafik), tanpa rumus probabilitas. Tujuan dari statistik deskriptif variabel penelitian adalah untuk mengetahui profil dari data penelitian yang telah terkumpul dari penyebaran kuesioner, selain itu juga untuk mengetahui hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

1. Jenis kelamin dan usia responden

Untuk mengetahui penyebaran jenis kelamin dan kategori usia dari para responden maka peneliti melakukan uji *crosstabulation* terhadap data yang masuk dan menghasilkan data berikut ini:

Tabel 2
Tabulasi Jenis Kelamin dan Usia

		Usia			Total
		15-30 tahun	31-45 tahun	46-60 tahun	
Jenis kelamin	Laki-laki	7	9	3	19
	Perempuan	10	6	0	16
Total		17	15	3	35

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil pengolahan data diatas diperoleh hasil bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan sejumlah 16 orang dengan persentase 45,7% dan laki-laki sejumlah 19 orang dengan persentase 54,3% dari yang diperoleh dari responden nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah yang berjumlah 35 orang. Dari

data diatas juga dapat diketahui pembagian kelompok usia responden penelitian yang dibagi menjadi 3 kelompok yaitu responden yang berusia 15-30 tahun sebanyak 17 orang dengan rincian laki-laki 7 orang dan perempuan 10 orang, usia 31-45 tahun sebanyak 15 orang dengan rincian laki-laki 9 orang dan perempuan 6 orang kemudian untuk yang berusia 46-60 tahun sebanyak 3 orang laki-laki.

2. Jenis Pekerjaan Responden

Dalam penelitian ini responden berasal dari beberapa latar belakang pekerjaan, setelah dilakukan pengolahan data dengan uji *frequency* mendapatkan hasil sebagai berikut ini:

Tabel 3
Frekuensi Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	6	16,7	17,1	17,1
	Pegawai swasta	12	33,3	34,3	51,4
	Wiraswasta/pedagang	13	36,1	37,1	88,6
	Lain-lain	4	11,1	11,4	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Missing	System	1	2,8		
Total		36	100,0		

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari data yang diolah dalam tabel diatas dapat diketahui pembagian jenis pekerjaan responden dari nasabah pembiayaan murobahah BMT Al Misfalah yaitu untuk jumlah responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 6 orang dengan persentase 17,1%, yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 12 orang dengan persentase 34,3%, yang bekerja sebagai wiraswasta/pedagang sebanyak 13 orang dengan persentase 37,1% dan yang bekerja selain 3 jenis pekerjaan itu sebanyak 4 orang dengan persentase 11,4%.

3. Nilai Variabel penelitian

Tabel 4
Deskriptif Nilai Variabel Penelitian

	N	Min	Max	Sum	Mean	Std. Deviation
Penerapan Prinsip-prinsip Syariah	35	20	25	810	23,14	1,630
Pelayanan	35	106	135	4172	119,20	10,195
Kepuasan	35	20	25	766	21,89	1,952
Valid N (listwise)	35					

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari data diatas dapat dilihat setiap variabel memiliki jumlah responden 35 orang, dalam variabel Penerapan Prinsip-prinsip Syariah yang didalamnya terdapat 5 pertanyaan memiliki nilai minimum 20 dan nilai maximum 25, jumlah total nilainya 810 dengan nilai rata-rata 23,14. Sedangkan dalam variabel Pelayanan yang didalamnya terdapat 15 pertanyaan memiliki nilai minimum 106 dan nilai maximum 135, jumlah total nilainya 4172 dengan nilai rata-rata 119,20. Kemudian pada variabel Kepuasan yang didalamnya terdapat 5 pertanyaan memiliki nilai minimum 20 dan nilai maximum 25, jumlah total nilainya 766 dengan nilai rata-rata 21,89.

4. Penyebaran Jawaban Responden

Berikut ini penulis membuat rekapitan tentang jumlah responden yang memilih jawaban pada setiap pilihan jawaban dalam kuesioner, seperti data dalam tabel berikut ini:

Tabel 5
Penyebaran Jawaban Responden

pertanyaan	Jawaban									
	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%
1	16	45,7	19	54,3	-	-	-	-	-	-
2	21	60	14	40	-	-	-	-	-	-
3	24	68,6	11	31,4	-	-	-	-	-	-
4	25	71,4	10	28,6	-	-	-	-	-	-
5	24	68,6	11	31,4	-	-	-	-	-	-
6	18	51,4	17	48,6	-	-	-	-	-	-
7	11	31,4	14	68,6	-	-	-	-	-	-
8	13	37,1	21	60	1	2,9	-	-	-	-
9	19	54,3	16	45,7	-	-	-	-	-	-
10	13	37,1	22	62,9	-	-	-	-	-	-
11	17	48,6	18	51,4	-	-	-	-	-	-
12	9	25,7	26	74,3	-	-	-	-	-	-
13	13	37,1	22	62,9	-	-	-	-	-	-
14	13	37,1	22	62,9	-	-	-	-	-	-
15	12	34,3	22	62,9	1	2,9	-	-	-	-
16	13	37,1	22	62,9	-	-	-	-	-	-
17	15	42,9	20	57,1	-	-	-	-	-	-
18	23	65,7	12	34,3	-	-	-	-	-	-
19	20	57,1	13	37,1	2	5,7	-	-	-	-
20	23	65,7	12	34,3	-	-	-	-	-	-
21	13	37,1	22	62,9	-	-	-	-	-	-
22	14	40	21	60	-	-	-	-	-	-
23	10	28,6	25	71,4	-	-	-	-	-	-
24	13	37,1	22	62,9	-	-	-	-	-	-
25	17	48,6	17	48,6	1	2,9	-	-	-	-
Total	409	47,8	451	52,1	5	0,6	-	-	-	-

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dalam tabel dapat kita lihat banyaknya jumlah responden yang menjawab setiap pertanyaan yang terbagi dalam 5 kategori jawaban yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), KS (kurang setuju), TS (tidak setuju) dan STS (sangat tidak setuju). Total responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 47,8%, yang menjawab setuju (S) sebanyak 52,1%, sedangkan yang menjawab kurang setuju (KS) sebanyak 0,6% dan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

5. Uji Validitas

Berikut ini adalah hasil uji validitas dari Variabel Penerapan prinsip-prinsip syariah (X1), variabel Pelayanan (X2) dan variabel Kepuasan (Y)

a. Uji Validitas X1 (Penerapan Prinsip-prinsip Syariah)

Berikut ini adalah hasil uji validitas dari setiap butir pertanyaan yang ada dalam variabel penerapan prinsip-prinsip syariah, dimana dalam variabel ini terdapat 5 pertanyaan yang terbagi dalam 2 indikator, pertama yaitu bebas dari riba dan yang kedua yaitu berpedoman pada Al Qur'an dan Hadits.

Tabel 6
Hasil Uji Validitas Penerapan Prinsip-prinsip Syariah

Butir Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation	Nilai r tabel	Keterangan
Butir 1	0,525	0,334	Valid
Butir 2	0,617	0,334	Valid
Butir 3	0,712	0,334	Valid
Butir 4	0,765	0,334	Valid
Butir 5	0,788	0,334	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari pengolahan data diatas dapat diambil kesimpulan:

Butir 1 memiliki nilai Pearson Correlation sebesar 0,525 lebih besar daripada nilai r tabel 0,334 artinya Butir pertanyaan 1 VALID, demikian juga butir 2 sampai dengan 5 memiliki nilai pearson corelation lebih besar dari r tabel maka masing2 butir dinyatakan VALID

b. Uji Validitas X2 (Pelayanan)

Berikut ini adalah hasil uji validitas dari setiap butir pertanyaan yang ada dalam variabel pelayanan, dimana dalam variabel ini terdapat 15 butir pertanyaan yang terbagi dalam 5 indikator yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Pelayanan

Butir Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation	Nilai r tabel	Keterangan
Butir 1	0,817	0,334	Valid
Butir 2	0,84	0,334	Valid
Butir 3	0,855	0,334	Valid
Butir 4	0,919	0,334	Valid
Butir 5	0,877	0,334	Valid
Butir 6	0,908	0,334	Valid
Butir 7	0,858	0,334	Valid
Butir 8	0,873	0,334	Valid
Butir 9	0,873	0,334	Valid
Butir 10	0,924	0,334	Valid
Butir 11	0,856	0,334	Valid
Butir 12	0,912	0,334	Valid
Butir 13	0,911	0,334	Valid
Butir 14	0,893	0,334	Valid
Butir 15	0,868	0,334	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari pengolahan data diatas dapat diambil kesimpulan:

Butir 1 memiliki nilai Pearson Correlation sebesar 0,817 lebih besar daripada nilai r tabel 0,334 artinya Butir pertanyaan 1 VALID demikian juga Butir 2 sampai dengan 15 memiliki nilai Pearson Correlation lebih dari 0,334 maka butir 2 sampai 15 dinyatakan VALID

c. Uji Validitas Y (Kepuasan)

Berikut ini adalah hasil uji validitas dari setiap butir pertanyaan yang ada dalam variabel kepuasan, dimana dalam variabel ini terdapat 5 butir pertanyaan yang terbagi dalam 2 indikator, pertama yaitu pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan yang kedua yaitu mau merekomendasikan kepada orang lain.

Tabel 8
Hasil Uji Validitas Kepuasan

Butir Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation	Nilai r tabel	Keterangan
Butir 1	0,753	0,334	Valid
Butir 2	0,867	0,334	Valid
Butir 3	0,827	0,334	Valid
Butir 4	0,876	0,334	Valid
Butir 5	0,614	0,334	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari pengolahan data diatas dapat diambil kesimpulan:

Butir 1 memiliki nilai Pearson Correlation sebesar 0,753 lebih besar daripada nilai r tabel 0,334 artinya Butir pertanyaan 1 VALID, demikian juga Butir 2 sampai dengan 5 memiliki nilai Pearson Correlation lebih dari 0,334 maka butir 2 sampai 5 dinyatakan VALID

6. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah setiap variabel Penerapan Prinsip-Prinsip syariah (X1), Pelayanan (X2) dan Kepuasan (Y) Reliabel atau tidak, maka harus dilakukan uji Reliabilitas terhadap setiap variabel dan menghasilkan data seperti dibawah ini:

Tabel 9
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Pertanyaan
1	Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X1)	0,706	5
2	Pelayanan (X2)	0,941	15
2	Kepuasan (Y)	0,839	5

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

a. Uji Reliabilitas X1 (Penerapan Prinsip-prinsip Syariah)

Berdasarkan hasil uji Reliabilitas terhadap variabel Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X1), diperoleh angka Cronbach's Alpha sebesar 0,706. Karena Cronbach's Alpha = 0,706 > 0,6 maka variabel Penerapan prinsip-prinsip syariah (X1) dapat dikatakan reliabel.

b. Uji Reliabilitas X2 (Pelayanan)

Berdasarkan hasil uji Reliabilitas terhadap variabel Pelayanan (X2), diperoleh angka Cronbach's Alpha sebesar 0,941. Karena Cronbach's Alpha = 0,941 > 0,6 maka variabel Pelayanan (X2) dapat dikatakan reliabel.

c. Uji Reliabilitas Y (Kepuasan)

Berdasarkan hasil uji Reliabilitas terhadap variabel Kepuasan (Y), diperoleh angka Cronbach's Alpha sebesar 0,839. Karena Cronbach's Alpha = 0,839 > 0,6 maka variabel Kepuasan (Y) dapat dikatakan reliabel.

B. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen Penerapan prinsip-prinsip syariah (X1) dan variabel Pelayanan (X2) terhadap variabel dependen Kepuasan (Y), dari hasil uji statistik diperoleh hasil seperti berikut ini:

Tabel 10
Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,974	2,921		1,360	,183
	X1	-,058	,174	-,048	-,333	,742
	X2	,161	,028	,843	5,821	,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui persamaan sebagai berikut ini:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 3,974 - 0,058 X_1 + 0,161 X_2 + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 3,974 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel X bernilai 0 maka nilai Kepuasan nasabah terhadap Penerapan prinsip-prinsip syariah dan Pelayanan sebesar 3,974.
- Nilai koefisien persepsi nasabah terhadap Penerapan prinsip-prinsip syariah pada model regresi sebesar (-0,058), artinya variabel Penerapan prinsip-prinsip syariah (X1) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan nasabah (Y). Setiap peningkatan satu satuan pada variabel Penerapan prinsip-prinsip syariah (X1) maka Kepuasan nasabah (Y) menurun 0,058.
- Nilai koefisien persepsi nasabah terhadap pelayanan pada model regresi sebesar 0,161, artinya variabel pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y). Setiap peningkatan satu satuan pada variabel pelayanan (X2) maka kepuasan nasabah (Y) meningkat 0,161.

2. Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah setiap variabel X1 dan X2 secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y atau tidak. Dari hasil uji t dengan menggunakan aplikasi SPSS diperoleh data seperti berikut ini

Tabel 11
Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,974	2,921		1,360	,183
	X1	-,058	,174	-,048	-,333	,742
	X2	,161	,028	,843	5,821	,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Hipotesis :

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_a : \beta_1 \neq 0$$

Kriteria Pengujian:

$$H_0 \text{ diterima jika } -t_{(\alpha/2, N-k)} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{(\alpha/2, N-k)}$$

$$H_0 \text{ ditolak jika: } t_{\text{hitung}} > t_{(\alpha/2, N-k)} \text{ atau } t_{\text{hitung}} < -t_{(\alpha/2, N-k)}$$

$$\text{Nilai } t \text{ tabel} = t_{0,05/2 ; 35 - 2} = t_{0,05/2 ; 33} = \pm 2,035$$

a. X1 (Penerapan prinsip-prinsip syariah)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh $t_{hitung} = -0,333 > t_{tabel} = -2,035$ dan nilai signifikansi $0,742 > \alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, yang artinya Penerapan prinsip-prinsip syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah.

b. X2 (Pelayanan)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh $t_{hitung} = 5,821 > t_{tabel} = 2,035$ dan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, yang artinya Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah.

3. Uji F (Simultan)

Setelah melakukan uji t maka tahap berikutnya adalah melakukan uji F yang bertujuan untuk melihat apakah variabel X1 dan X2 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y atau tidak. Dari hasil pengolahan data diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 12
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85,077	2	42,539	30,613	,000 ^b
	Residual	44,466	32	1,390		
	Total	129,543	34			

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Hipotesis :

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$$

Kriteria pengujian:

Jika F hitung < F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika F hitung > F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

$$\text{Nilai F tabel} = F_{0,05 ; 35 - 2 ; 2 - 1} = 4,12$$

$$\text{Nilai F hitung} = 30,613$$

Dari hasil perhitungan Anova diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai F hitung sebesar 30,613 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00. Karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai F hitung (30,613) lebih besar daripada F tabel (4,12) maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Penerapan prinsip-prinsip syariah dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT AL Misfalah.

4. Uji Determinasi (R^2)

Tahap berikutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel penerapan Prinsip-prinsip syariah (X1) dan variabel Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan (Y) maka dilakukan uji Determinasi (R^2) dan menghasilkan data seperti berikut ini:

Tabel 13
Hasil Uji R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,810 ^a	,657	,635	1,179

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari data diatas terlihat nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (*adjusted R²*) sebesar 0,657 artinya variabel independen yaitu Penerapan prinsip-prinsip syariah dan Pelayanan berpengaruh secara simultan sebesar 65,7% terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 34,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan tersebut.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah mendapatkan hasil dari pengolahan data responden menggunakan aplikasi spss, penulis mendapatkan jawaban yang akan dibahas dalam penelitian ini, mengenai Pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah dan Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah sukoharjo.

Dari hasil uji validitas data menggunakan aplikasi spss dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner yang berjumlah 25 butir terbukti valid, hal ini terlihat dari nilai *Pearson Correlation* di setiap butir pertanyaan lebih besar dari nilai *r* tabel (0,334) selain itu setiap variabel juga terbukti reliabel terlihat dari variabel Penerapan prinsip-prinsip syariah (X1) yang terdapat 5 butir pertanyaan didalamnya memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,706 lebih besar dari 0,6. Kemudian variabel Pelayanan (X2) yang terdapat 15 butir pertanyaan didalamnya memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,941 lebih besar dari 0,6. Kemudian variabel Kepuasan (Y) yang terdapat 5 pertanyaan didalamnya memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,839 lebih besar dari 0,6 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel tersebut reliabel.

Nilai konstanta pada analisis regresi linier berganda sebesar 3,974 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel X bernilai 0 maka nilai kepuasan nasabah terhadap Penerapan prinsip-prinsip syariah dan Pelayanan sebesar 3,974. Kemudian nilai koefisien persepsi nasabah terhadap Penerapan prinsip-prinsip syariah pada model regresi sebesar (-0,058), artinya variabel Penerapan prinsip-prinsip syariah (X1) berpengaruh negatif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Setiap peningkatan satu satuan pada variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X1) maka kepuasan nasabah (Y) menurun 0,058. Sedangkan nilai koefisien persepsi nasabah terhadap pelayanan pada model regresi sebesar 0,161, artinya variabel Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah (Y). Setiap peningkatan satu satuan pada variabel Pelayanan (X2) maka Kepuasan nasabah (Y) meningkat 0,161.

Pada variabel X1 yaitu Penerapan prinsip-prinsip syariah menurut hasil pengolahan data diatas terbukti bahwa variabel Penerapan prinsip-prinsip syariah secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah, hal ini bisa dilihat dari hasil perhitungan diperoleh $t_{hitung} = -0,333 > t_{tabel} = -2,035$ dan nilai signifikansi $0,742 > \alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, yang artinya Penerapan prinsip-prinsip syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah. Dari hasil ini menunjukkan hipotesis (H_1) dalam skripsi yang menyatakan bahwa variabel Penerapan prinsip-prinsip syariah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah tidak terbukti. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang membuat penerapan prinsip-prinsip syariah tidak mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah adalah karena kurangnya kesadaran nasabah tentang pentingnya penerapan prinsip-prinsip syariah dalam menggunakan jasa keuangan.

Kemudian pada variabel X2 yaitu pelayanan menurut hasil pengolahan data diatas terbukti bahwa variabel pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah, hal ini bisa dilihat dari hasil perhitungan diperoleh $t_{hitung} = 5,821 > t_{tabel} = 2,035$ dan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, yang artinya Pelayanan

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah. Dari hasil ini menunjukkan hipotesis (H_2) dalam skripsi yang menyatakan bahwa variabel pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah terbukti benar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa keuangan di BMT Al Misfalah adalah karena pelayanan yang dilakukan oleh BMT itu sendiri.

Dalam pengujian SPSS diatas juga dapat diketahui pengaruh penerapan Prinsip-prinsip syariah dan Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah, pengujian tersebut menghasilkan nilai F hitung sebesar 30,613 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00. Karena nilai signifikansi kurang dari 0.05 dan nilai F hitung (30,613) lebih besar daripada F tabel (4,12) maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Penerapan prinsip-prinsip syariah dan Pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT AL Misfalah. Dari hasil ini menunjukkan hipotesis (H_3) dalam skripsi yang menyatakan bahwa variabel Penerapan prinsip-prinsip syariah dan Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah terbukti benar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang membuat penerapan prinsip-prinsip syariah dan pelayanan jika digabungkan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah pembiayaan murobahah adalah karena ada pengaruh pelayanan yang signifikan didalamnya, sedangkan penerapan prinsip-prinsip syariah hanya menjadi faktor pendukung dalam memberikan kepuasan kepada nasabah pembiayaan murobahah.

Setelah itu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Penerapan prinsip-prinsip syariah dan Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah maka peneliti menggunakan uji Determinasi (R^2). Dari hasil pengolahan data tersebut diketahui nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (*adjusted R^2*) sebesar 0,657 artinya variabel independen yaitu Penerapan prinsip-prinsip syariah dan Pelayanan berpengaruh secara simultan sebesar 65,7% terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 34,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan tersebut.

Hasil penelitian ini sekaligus mendukung beberapa penelitian terdahulu yang juga meneliti tentang pengaruh pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Abdul Warits (2009) yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap minat konsumen hotel syariah”, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Dycky Widyantoro (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Asri Tulung Agung”, dan juga penelitian dari Himmatul Aliah (2011) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syaria'ah Cabang Semarang”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan yang terkait dengan judul penelitian ini, diantaranya sebagai berikut ini:

1. Berdasarkan hasil pengujian pengaruh variabel X_1 terhadap variabel Y secara parsial, diperoleh nilai t hitung = $-0,333 > t$ tabel = $-2,035$ dan nilai signifikansi $0,742 > \alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, yang artinya Penerapan prinsip-prinsip syariah secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang membuat penerapan prinsip-prinsip syariah tidak mempengaruhi tingkat kepuasan

nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah adalah karena kurangnya kesadaran nasabah tentang pentingnya penerapan prinsip-prinsip syariah dalam menggunakan jasa keuangan.

2. Berdasarkan hasil pengujian pengaruh variabel X2 terhadap variabel Y secara parsial diperoleh nilai t hitung = 5,821 > t tabel = 2,035 dan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, yang artinya Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT Al Misfalah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa keuangan di BMT Al Misfalah adalah karena pelayanan yang dilakukan oleh BMT itu sendiri.
3. Berdasarkan hasil pengujian pengaruh Variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y secara simultan menghasilkan nilai F hitung sebesar 30,613 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00. Karena nilai signifikansi kurang dari 0.05 dan nilai F hitung (30,613) lebih besar daripada F tabel (4,12) maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Penerapan prinsip-prinsip syariah dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pembiayaan murobahah di BMT AL Misfalah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor yang membuat penerapan prinsip-prinsip syariah dan pelayanan jika digabungkan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah pembiayaan murobahah adalah karena ada pengaruh pelayanan yang signifikan didalamnya, sedangkan penerapan prinsip-prinsip syariah hanya menjadi faktor pendukung dalam memberikan kepuasan kepada nasabah pembiayaan murobahah.
4. Berdasarkan hasil pengujian Determinasi (R^2) diperoleh Nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (*adjusted R^2*) sebesar 0,657 artinya variabel independen yaitu penerapan Prinsip-prinsip syariah dan Pelayanan berpengaruh secara simultan sebesar 65,7% terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 34,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan tersebut.

Saran

Setelah melakukan penelitian, peneliti ingin memberikan beberapa rekomendasi dan saran yang mungkin bermanfaat untuk pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian, seperti berikut ini:

1. Peneliti mengharapkan BMT Al Misfalah lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan terutama selalu mendengarkan keluhan dan kritik dari nasabah sehingga dapat meningkatkan kinerja dimasa mendatang.
2. Peneliti menyarankan BMT Al Misfalah untuk lebih meningkatkan lagi penerapan prinsip-prinsip syariah dalam melakukan operasionalnya seperti cara berpakaian karyawan, cara berkomunikasi dengan nasabah dan dalam pelaksanaan akad supaya lebih jelas dan hati-hati, agar lebih meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga membuat loyalitas nasabah lebih tinggi untuk menggunakan jasa BMT Al Misfalah.
3. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi pihak BMT Al Misfalah untuk memecahkan masalah dan juga dapat menjadi referensi bagi penelitian lain terutama dalam penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2007. *Bank syariah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani.
- Aliah, Himmatul. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syari'ah Cabang Semarang. *Skripsi*. Semarang: S1 IAIN Wali Songo.
- Arifin, Bustanul. 1974. *Pelembagaan Hukum Islam*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. edisi RevisiV. Jakarta: Rineka Cipta. cet. Ke-12
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta: Rineka Cipta
- Budiono, Arif. 2017. "Penerapan prinsip syariah pada lembaga keuangan syariah". *Jurnal Law And Justice Vol. 2 No. 1* (2017): 54-65
- Cahyani, Putri Dwi. 2016. "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Jogjakarta". *Jurnal Bisnis dan Manajemen. (online)*, Vol.6, No.2 <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/esensi>, Diakses 12 Maret 2018
- Fajri, EM Zul dan Ratu Aprilia Senja. 2008. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Edisi Revisi. Semarang: Difa Publishers. Cet. 3.
- Fatwa DSN No. 04/DSN- MUI/IV/2000. *Mengenai ketentuan umum murabahah*. Jakarta: DSN-MUI.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cet. IV. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Jumantoro, Totok dan Samsul Munir Amin. 2005. *Kamus Ilmu Ushul Fikih*. Jakarta: Penerbit Amzah.
- Karim, Adiwarman A. 2001. *Ekonomi islam suatu kajian kontemporer*. Jakarta: Gema Insani.
- Karim, Adiwarman. 2003. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: IIIT Indonesia.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran Principles of Marketing 7C*. Jakarta: Penerbit Prenhallindo. Jilid 2.
- Muhammad, 2009. *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Sharia*. Yogyakarta: UII Pres.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Yuliati, Ai Lili. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung". *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*. (2016): 265-289
- Pravasanti, Y. A., & Tho'in, M. (2018). Meningkatkan Loyalitas Mahasiswa Melalui Service Performance. *RELEVANCE: Journal of Management and Business*, 1(2).
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, (2006). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

- Tho'in, M. (2011). Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2(1), 73-89.
- Tho'in, M. (2017). Analysis Of Islamic Bank Customer's Satisfaction Using Importance Performance Analysis (IPA). *ADRI International Journal Of Marketing and Entrepreneurship*, 1(1), 42-48.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategy Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset. Edisi Kedua. Cet. Pertama.
- Warits, Abdul. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah. *Skripsi*. Semarang: IAIN Wali Songo Semarang.
- Widodo Ak, Hertanto, dkk. (2000). *Panduan Praktis Operasional Baiutul Mal Wat Tamwil (BMT)*. Bandung: Mizan. Cet. Ke 2
- Widyantoro, Dycky. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Asri Tulung Agung. *Skripsi*. Tulungagung: S1 IAIN Tulungagung.