

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK PEMBIAYAAN *MURABAHAH*,
RAHN DAN PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DENGAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH
(PT BPR SYARIAH LANTABUR TEBUIRENG KANTOR CABANG
GRESIK)**

SKRIPSI

Oleh :

Guffron Abdul Azis

NIM : 20161700231005



Mukhamad Roni S.E, M.E

NIY: 2019.01.136

Taufiq Anshori SS, M.Pd

NIY:2016.01.112

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM MOJOKERTO

2020

ABSTRAK

Abdul Azis. Guffron. 2020. Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan *Murabahah*, *Rahn*, dan Penerapan Nilai-nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik). Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah. Institut KH. Abdul Chalim Mojokerto. Pembimbing: 1)Mukhamad Roni S.E, M.E .2) Taufiq Anshori SS, M.Pd

Kata Kunci: *Murabahah*, *Rahn*, Nilai-nilai Islam, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh keunggulan produk pembiayaan *murabahah*, *rahn* dan penerapan nilai-nilai Islam dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank Syariah (PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Gresik). Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Gresik. Dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*, sehingga diperoleh jumlah sample sebanyak 75 responden.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan alat analisis Smart PLS 2.0. hasil penelitian menunjukkan bahwa Pembiayaan *Murabahah* pengaruh positif yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. *Rahn* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Nilai-nilai Islam memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Pembiayaan *Murabahah* memiliki pengaruh negative tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. *Rahn* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai-nilai Islam memiliki pengaruh negative tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dan dari hasil uji jalur, variable intervening yaitu kualitas pelayanan dibuktikan mampu memediasi hubungan antara, Pembiayaan *Murabahah*, *Rahn* dan Nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Gresik.

ABSTRACT

Abdul Azis. Guffron. *The Influence of the Excellence of Murabahah, Rahn Financing Products, and the Application of Islamic Values with Service Quality on Customer Satisfaction at Sharia Banks (PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Gresik Branch Office)*. Thesis, Islamic Banking Study Program, Sharia Faculty. KH Institute. Abdul Chalim Mojokerto. Advisors: 1) Mukhamad Roni S.E, M.E. 2) Taufiq Anshori SS, M.Pd

Keywords: *Murabahah, Rahn, Islamic Values, Service Quality, Customer Satisfaction.*

The aim of this study was to find the influence of murabahah, rahn financing product superiority and the application of Islamic values with quality of service to customer satisfaction in Islamic banks (PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Gresik). The approach of this study was quantitative using primary data. The sample in this study were customers of PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Gresik. With the sampling technique using non-probability sampling, so we get a total sample of 75 respondents.

Analysis of the data in this study using Smart PLS 2.0 analysis tools. the results showed that Murabaha Financing a significant positive effect on Service Quality. Rahn has a significant positive effect on service quality. Islamic values have a positive and not significant effect on service quality. Service Quality has a significant positive effect on Customer Satisfaction. Murabahah Financing has no significant negative effect on Customer Satisfaction. Rahn has a significant positive significant effect on Customer Satisfaction. Islamic values have an insignificant negative effect on customer satisfaction. And from the results of the path test, intervening variables namely service quality are proven to be able to mediate the relationship between, Murabahah Financing, Rahn and Islamic Values on customer satisfaction of PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Gresik.

التجريد

عبد العزيز. غفرا. 2020. تأثير التفوق في نتاج تمويل المراجعة، الرهن، وتطبيق قيم الإسلامية مع جودة الخدمة على ارتياح العميل في البنوك الشرعية (شركة محدودة البنوك الريفية الشريعة لنتابور تبو إرينخ في مكتب فرع جريسيك). بحث العلمي، رسالة الماجستير، في كلية الشريعة. بقسم مصرفية الشريعة. بجامعة كياهي الحاج عبد الحليم موجوكرطا. إشراف : 1. محمد روني الماجستير، 2. توفيق أنصاري الماجستير

الكلمات الأساسية : المراجعة ، الرهن ، القيم الإسلامية ، جودة الخدمة ، ارتياح العميل.

هذا البحث العلمي بإهداف لمعرفة تأثير التفوق في نتاج تمويل المراجعة، الرهن وتطبيق قيم الإسلامية مع جودة الخدمة على ارتياح العميل في البنوك الشرعية (شركة محدودة البنوك الريفية الشريعة لنتابور تبو إرينخ في مكتب فرع جريسيك). والنهج في هذا البحث هو البحث الكمية باستخدام البيانات الأولية. وكانت العينة في هذا البحث هو العميل شركة محدودة البنوك الريفية الشريعة لنتابور تبو إرينخ في مكتب فرع جريسيك. باستخدام تقنية أخذ العينات باستخدام أخذ العينات غير الاحتمالية ، من أجل الحصول على حجم عينة من 75 مستجيبًا.

تحليل البيانات في هذا البحث باستخدام أداة تحليل الثابتة والمتنقلة الذكية 2.0. نتائج البحث يدل أن تمويل المراجعة كان له تأثير الإيجاب المعنوي على جودة الخدمة. الرهن له تأثير الإيجاب المعنوي على جودة الخدمة. قيم الإسلامية له تأثير إيجابي وغير مهم على جودة الخدمة. جودة الخدمة لها تأثير إيجابي كبير على ارتياح العميل. تمويل المراجعة له تأثير سلبي وغير جوهري على ارتياح العميل. الرهن له تأثير إيجابي كبير على ارتياح العميل. قيم الإسلامية تأثير سلبي وغير مهم على ارتياح العميل. ومن نتائج اختبار المسار، ثبت أن المتغير المتداخل ، أي جودة الخدمة، قادر على التوسط في العلاقة بين المراجعة والرهن وقيم الإسلامية على ارتياح العميل في شركة محدودة البنوك الريفية الشريعة لنتابور تبو إرينخ في مكتب فرع جريسيك.