

**“PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN PELAYANAN ISLAMI
TERHADAP MINAT NASABAH
(Studi kasus pada BMT Artha Salsabil Ngalian Semarang)”**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
dalam Ilmu Syariah



Oleh

SITI SENDARI
NIM 72411087

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
2011**

Drs. Moh. Solek, MA
Jl. Segaran Baru RT. 4/XI Purwoyoso, Ngaliyan, Semarang

H. Muchamad Fauzi, SE., MM
Jl. Karangrejo Tengah IX/I Gajah Mungkur Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya memberikan bimbingan dan koreksi seperlunya,
bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Siti Sendari

NIM : 072411087

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk dan Pelayanan Islami
Terhadap Minat Nasabah (Studi pada BMT Artha
Salsabil Ngaliyan Semarang)

Dg ini, saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera
dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaiku Wr. Wb

Semarang, 23 Nopember 2011

Pembimbing I



Drs. Moh Solek, M.A
NIP. 19660318 199303 1004

Pembimbing II



H. Muchamad Fauzi, SE., MM.
NIP. 19730217 200604 1001



DEPARTEMEN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH

Jl. Raya DR. HAMKA Km. 02 Telp./Fax. (024) 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Siti Sendari
NIM : 072411087
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk dan Pelayanan Islami Terhadap
Minat Nasabah (Studi pada BMT Artha Salsabil Ngaliyan
Semarang)

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo
Semarang dinyatakan lulus pada tanggal:

15 Desember 2011

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana
(Strata Satu/S1) dalam Ilmu Ekonomi Islam


Semarang, 15 Desember 2011

Sekretaris Sidang,


Ketua Sidang,



Nur Hidayati Setyani, SH., MH.
NIP. 19670320 199303 2 001



Drs. Moh Solek, M.A
NIP. 19660318 199303 1004

Penguji I,

Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag
NIP. 19690830 199403 2 003



Penguji II,

Rahman El Junusi, SE., MM.
NIP. 19691118 200003 1 001

Pembimbing I

Drs. Moh Solek, M.A
NIP. 19660318 199303 1004

Pembimbing II

H. Muchamad Fauzi, SE., MM.
NIP. 19730217 200604 1001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ
تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. * Al Baqoroh ayat 267)

*Departemen Agama RI, Mushaf Al-Qur'an Terjemah, Bandung : Diponegoro, 2007, h.45

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibunda tercinta yang telah membesarkanku, atas segala kasih sayang serta do'anya dengan tulus ikhlas untuk kesuksesan putrinya.
2. Adikku tercinta Ali M, Hartadi dan Umi Nur Rohmah kalian penyemangatkku dalam menyelesaikan skripsi dan menjalani hidup ini.
3. Pak Dhe dan Bu Dhe-ku semua yang rajin memberi nasehat kepada penulis, dan tak henti-hentinya penulis mengharapkan do'a restu dari panjenengan semua.
4. Sahabatku, Novi W. kepadamu penulis berbagi suka dan duka sehingga beban tak terasa.
5. Temanku Mbak Murtini, Rina, Tri, Dewi R, Ella P, Ella K, Zulfa, Nafi, Azizah, Evi, Dewi, Eni, Mustofa, Ircam, Colis, Ilung, Dhani S. terima kasih atas motivasinya.
6. Adek-adek kelasku, Ida/gendut, Yani, Wiwit, Rida, Colas, Ida R, Atik, Wirda, Umi C, Asyiah, Erma, Tria, Erli, Nurul, Vika, Dhani terima kasih kalian yang membuat Penulis tersenyum dikala sedih, karena bercanda kalian yang sulit untuk dilupakan di dalam rumah Izzah tercinta.
7. Segenap Civitas Kammi dan Qs Walisongo Semarang.
8. Teman paketku EIA7 dan EIB7 kususnya. kenangan bersama kalian begitu berarti.
9. Kepada semua pihak BMT Artha Salsabil terima kasih atas semuanya.

Kepada semua pihak yang telah bersedia dengan tulus ikhlas mendo'akan dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SWT selalu memberi limpahan rahmat dan hidayah serta kesabaran dan ketabahan kepada semua dalam mengarungi bahtera kehidupan ini.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, Penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 17 Desember 2011

Deklarator,

Siti Sendari

ABSTRAK

Seseorang nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya. Atribut produk dan pelayanan islami. Atribut produk adalah faktor yang melekat pada suatu produk, adapun, pelayanan islami adalah pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah dengan meneladani bisnis nabi Muhammad seperti jujur, tanggung jawab, tidak menipu, menepati janji, tidak melupakan akhirat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atribut produk dan pelayanan islami terhadap minat nasabah di BMT Artha Salsabil. Tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan atribut Produk terhadap minat nasabah. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan pelayanan Islami terhadap minat nasabah. Untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh atribut Produk dan Pelayanan islami terhadap minat nasabah.

Jenis penelitian ini jenis penelitian lapangan, penelitian ini ditunjukkan untuk memperoleh bukti empirik, menguji dan menjelaskan pengaruh atribut produk dan pelayanan islami terhadap minat nasabah. Dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder, dengan menggunakan populasi sebesar 615 orang yang nasabah dengan sampel sebagian anggota yang diteliti 86. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan wawancara, dokumentasi, dan kuesioner sedangkan teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t, uji f dan koefisien determinasi) serta uji asumsi klasik (uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi). Dari hasil uji validitas dan reliabilitas.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, Atribut produk berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, dengan koefisien regresi atribut produk (X_1) sebesar 0,037, sedangkan uji t hasilnya dibawah 5 persen. Pelayanan islami berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi pelayanan islami (X_2) sebesar 0,047, sedangkan uji t hasilnya di bawah 5 persen. Dari Uji ANOVA didapat F hitung adalah 14,278 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05,. Atau bisa dikatakan, atribut produk dan pelayanan islami bersama-sama berpengaruh terhadap Minat.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Segala puji dan syukur senantiasa penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan maghfiroh-Nya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kehadiran Nabi Agung Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat dan para pengikut beliau, dengan harapan semoga kita mendapat syafa'at di hari akhir nanti.

Kepada semua pihak yang membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini, penulis hanya bisa menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Ali Murtadlo, M.Ag selaku Kujur Ekonomi Islam, serta Bapak Nur Fatoni, M.Ag selaku Sekjur Ekonomi Islam.
4. Bapak Moh. Solek, Drs. M.A selaku Dosen Pembimbing I, serta Bapak H. Muchamad Fauzi, SE., MM. selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap civitas akademika Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang, para dosen, karyawan beserta staf-stafnya.
6. Ayah dan Ibunda tercinta yang telah membesarkanku, atas segala kasih sayang serta do'anya dengan tulus ikhlas untuk kesuksesan putrinya.
7. Semua sahabat dan teman-temanku yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungan dan motivasinya.
8. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Teriring do'a semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan dari semuanya dengan sebaik-baik balasan. Akhirnya penulis menyadari bahwa

penulisan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 17 Desember 2011

Penulis,

SITI SENDARI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
DEKLARASI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN1	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Lembaga Keuangan.....	10
2.1.2. Lembaga Keuangan Syari'ah	11
2.1.3. Pengertian BMT	12
2.1.4. Atribut Produk	14
2.1.4.1. Pengertian Atribut Produk	14
2.1.4.2. Unsur-unsur Atribut Produk	15
2.1.4.2. Klasifikasi Produk	17
2.1.5. Pengertian Pelayanan	19
2.1.5.1. Pengertian dalam Pandangan Islam	20

2.1.5.2. Etika Pelayanan Islam	22
2.1.6. Minat	23
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Berfikir	26
2.4. Hipotesis	27

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian dan Sumber Data	28
3.1.1. Jenis Penelitian	28
3.1.2. Sumber Data	28
3.2. Populasi dan Sampel	29
3.2.1. Populasi	29
3.2.2. Sampel	30
3.3. Metode Pengumpulan Data	31
3.4. Variabel Penelitian dan Data Operasional Variabel	36
3.4.1 Metode Analisis Statistik	36
3.4.1.1. Uji Validitas	36
3.4.1.2. Uji Reabilitas	37
3.4.2. Analisis Regresi Berganda	37
3.4.3. Pengujian Hipotesis	38
3.4.3.1. Uji Signifikansi Parsial atau Uji t	38
3.4.3.2. Uji F	38
3.4.3.3. Koefisien Deteminasi R^2	38
3.4.4. Uji Asumsi Klasik	39
3.4.4.1. Uji Normalitas	39
3.4.4.2. Multikolinearitas	39
3.4.4.3. Heteroskedastisitas	39
3.4.4.4. Uji Autikorelasi	40

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum BMT Artha Salsabil	41
4.1.1. Sejarah Singkat BMT Artha Salsabil	41
4.1.2. Visi dan Misi BMT Artha Salsabil	41

4.1.3.	Bidang Operasional	42
4.1.4.	Produk-produk BMT Artha Salsabil	43
4.1.5.	Nilai Dasar Perusahaan/Care Value BMT Artha Salsabil	47
4.1.6.	Budaya Kerja BMT Artha Salsabil	48
4.1.7.	Struktur BMT Artha Salsabil	50
4.2.	Diskripsi Responden	50
4.2.1.	Berdasarkan jenis kelamin	51
4.2.2.	Berdasarkan jenis umur	51
4.2.3.	Berdasarkan jenis pekerjaan	52
4.3.	Analisis Data	52
4.3.1.	Uji Validitas dan Reabilitas	53
4.3.1.1.	Uji Validitas	53
4.3.1.2.	Uji Reabilitas	55
4.3.2.	Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.3.3.	Uji Statistik	58
4.3.3.1.	Uji t	58
4.3.3.2.	Uji f	59
4.3.3.3.	Koefisien Determinasi	59
4.3.4.	Uji Asumsi Klasik	60
4.3.4.1.	Uji Normalitas	60
4.3.4.2.	Uji Multikolinearitas	61
4.3.4.3.	Uji Heteroskedasitas	63
4.3.4.4.	Uji Autokorelasi	64
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian	65

BAB V : PENUTUP

5.1.	Kesimpulan	69
5.2.	Saran	69
5.3.	Penutup	70

DAFTAR PUSTAKA.

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1	Nasabah di BMT Artha Salsabil	5
2. Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	34
3. Tabel 3.2	Likert Instrumen	35
4. Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	51
5. Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan umur	51
6. Tabel 4.5	Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan	52
7. Tabel 4.6	Hasil uji validitas instrumen	53
8. Tabel 4.7	Hasil uji reliabilitas instrumen	55
9. Tabel 4.8	Uji regresi linier berganda	56
10. Tabel 4.9	Uji Partial	58
11. Tabel 4.10	Hasil Uji F	59
12. Tabel 4.11	Uji Koefisien Determinasi	60
13. Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	62
14. Tabel 4.13	Hasil Uji Autokorelasi	65

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	26
2. Gambar 4.2 Struktur Organisasi BMT Artha Salsabil	44

DAFTAR GRAFIK

1. Grafik 4.1	Hasil Uji Normalitas	61
2. Grafik 4.2	Hasil Uji Heteroskedasitas	63