

**Pengaruh Layanan dan Proses terhadap Keputusan Nasabah dalam
Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah**

(Studi pada KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara)

Ulfa Nor Zulsho (1420210073)

Jurusan Syariah, Program Studi Ekonomi Syariah (ES) IAIN Kudus

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh layanan dan proses terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah di BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara. Layanan dan proses merupakan aspek penting yang dilihat nasabah sebelum menggunakan produk mana yang akan dipilih.

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Data penelitian ini berjumlah 50 responden, dengan objek yaitu nasabah yang menggunakan produk pembiayaan murabahah pada KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, penyebaran angket dan dokumentasi. Sedangkan analisis data penelitian ini ialah analisis regresi ganda dengan menggunakan dukungan *software* SPSS.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah. Demikian halnya dengan proses yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah. Oleh karena itu, produk pembiayaan murabahah di BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara harus mengutamakan keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tanpa mengesampingkan kualitas, biaya, dan penyampaian produk yang sudah dimilikinya.

Kata kunci : *Layanan, Proses, dan Keputusan Nasabah*