



J-HES

Jurnal Hukum Ekonomi Syariah

Volume 2 | Nomor 1 | Januari-Juni 2018

ISSN: 2549-4872

KEBIJAKAN DAN PELAYANAN PEMBIAYAAN *MURABAHAH* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH

Mujizatullah

Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Makassar || mujizatullah@kemenag.go.id

Abstrak

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan di PT. Bank Sulselbar Syariah. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pembiayaan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar. Dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu PT. Bank Sulselbar sebagai X_1 , pelayanan pembiayaan *Murabahah* sebagai X_2 , dan tingkat kepuasan nasabah sebagai Y .

Total Sampling dalam penelitian ini berjumlah 75 orang. Untuk gambaran pengaruh pelayanan pembiayaan *Murabahah*, peneliti menggunakan lembar observasi dan wawancara bebas dan angket pada nasabah dan karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Makassar. Selanjutnya, data yang diperoleh melalui *instrument* tersebut kemudian diolah dengan bantuan aplikasi *Partial Least Square (PLS) 2.0*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis yang menggunakan uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada nilai t_{table} sehingga H_0 diterima dan H_a diterima. Artinya pelayanan pembiayaan *murabahah* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Makassar.

Kata Kunci: Kebijakan, Pelayanan, Pembiayaan *Murabahah*, Kepuasan Nasabah

Abstract

This type of research is a quantitative research conducted at Bank Sulselbar Ltd. Company Makassar Sharia Branch. This research includes quantitative research that aims to determine the effect of Murabahah financing services on the level of customer satisfaction at Bank Sulselbar Ltd. Company Makassar Sharia Branch Office. In this study consists of three variables, namely Ltd. Company Bank Sulselbar as X1, Murabahah financing service as X2, and customer satisfaction level as Y.

Total Sampling in this research amounted to 75 people. To illustrate the influence of Murabahah financing service, the researcher uses observation sheets and free interviews and questionnaires to customers and employees of Bank Sulselbar Ltd. Company Makassar Sharia Branch Office. Furthermore, the data obtained through the instrument is then processed with the help of Partial Least Square (PLS) 2.0 application

The results showed that the results of analysis using t test showed that the value of $t_{arithmetic}$ smaller than the value of t_{table} so H_0 accepted and H_a accepted. It means service murabahah financing affects the level of customer satisfaction at Ltd. Company Bank Sulselbar Makassar.

Keywords: *Murabaha service, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Sejak awal kelahirannya, perbankan syariah dilandasi dengan kehadiran dua gerakan renaissance islam modern, neorevivalis dan modernis. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya yang berlandaskan Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Dalam undang-undang No. 20 Tahun 2008 tentang perbankan syariah

disebutkan dalam pasal 1 bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatannya.

Undang-undang tersebut menjadi landasan hukum dalam dunia perbankan untuk mendirikan beberapa lembaga perbankan syariah. Salah satunya adalah Bank Sulselbar mendirikan divisi atau unit perbankan syariah yang terbesar di beberapa wilayah di Sulawesi Selatan. Bank

Sulselbar Syariah Cabang Makassar merupakan salah satu bukti eksistensi perbankan syariah di Indonesia, khususnya di Sulawesi Selatan.

Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar adalah salah satu lembaga keuangan syariah sebagai intermediasi keuangan, merupakan tempat terjadinya lalulintas uang dan dokumen-dokumen berharga lainnya. Salah satu kegiatannya yaitu menghimpun dan menyalurkan kembali dana tersebut melalui pembiayaan guna memperoleh pendapatan yang juga akan dibayarkan kepada nasabah sebagai bagi hasil pengelolaan dana.

Harapan nasabah umumnya merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang akan diterimanya bila ia memakai suatu (barang atau jasa) dalam pembiayaan. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi nasabah terhadap apa yang ia terima setelah memakai sesuatu.

Meskipun demikian tidaklah mudah untuk mewujudkan kepuasan nasabah secara menyeluruh kepada

produk yang ditawarkan. Nasabah yang dihadapi saat ini berbeda dengan nasabah pada tahun-tahun yang lalu, kini nasabah semakin terdidik dan menyadari hak-haknya. Oleh karena itu dapatlah dipahami bahwa tidak realistis bila suatu lembaga usaha mengharapkan pelayanan yang baik sementara nasabah tidak puas akan kinerja dan yang ia tawarkan.

Menurut Kotler (1997), kepuasan adalah perasaan seseorang menyangkut kenyamanan atau kekecewaan sebagai akibat dari perbandingan antara kinerja (*outcome*) produk yang dipersepsikan dalam kaitannya dengan harapan. Jadi apakah pembeli puas setelah membeli adalah tergantung pada kinerja yang ditawarkan dalam hubungannya dengan terpenuhi tidaknya harapan pembeli.

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Menurut kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau pelayanan yang

dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenang dan bahagia yang memberikan implementasi erat tali silaturahmi antara kedua belah pihak yang bersangkutan dengan terjadinya silaturahmi maka dapat meluaskan rezki dan memanjangkan usia.

Menurut Zeithalm dalam Fajar Laksana (2008:88) kemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Dalam undang-undang No. 20 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan dalam pasal 1 bahwa “perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan kegiatan usaha, serta cara dan proses

dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Bank syariah adalah bank yang aktifitasnya meninggalkan masalah riba. Bank syariah adalah institusi keuangan yang berbasis syariah islam. Hal ini berarti bahwa secara makro bank syariah adalah institusi keuangan yang memposisikan dirinya sebagai pemain aktif dalam mendukung dan memainkan kegiatan investasi di masyarakat sekitarnya. Di satu sisi bank syariah adalah lembaga keuangan yang mendorong dan mengajak masyarakat untuk ikut aktif berinvestasi melalui berbagai produknya, sedangkan disisi lain bank syariah aktif untuk melakukan investasi di masyarakat.

Murabahah yaitu persetujuan jual-beli suatu barang dengan harga sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati bersama dengan pembayaran ditangguhkan 1 bulan sampai 1 tahun.

Selanjutnya menurut Asro dan Khoiid (2011:71) mengatakan bahwa *Murabahah* merupakan kegiatan jual beli pada harga pokok dengan

tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam hal ini penjual harus terlebih dahulu memberitahukan harga pokok yang ia beii ditambah kentungan yang inginkan.

Al-Murabahah adalah jual beli barang dengan harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam bai' *AlMurabahah*, penjual (dalam hal ini adalah bank) harus memberi tahu harga produk yang dibeli dan menentukan tingkat keuntungan sebagai tambahannya. Saat ini, produk inilah yang paling banyak digunakan oleh bank syariah karena paling mudah dalam implementasinya dibandingkan dengan produk pembiayaan lainnya.

Dalam hadits disebutkan riwayat dari Abu Said al-Khudri bahwa Rasulullah bersabda: "Sesungguhnya jual beli itu harus dilakukan suka sama suka". (H.R. Al-Baihaki dan Ibnu Majah). Sabda yang lain: " Ada tiga hal yang mengandung berkah, jual beli tidak secara tunai, muqaradhah (mudharabah) dan mencampur gandum dengan jewart untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual". (HR. Ibnu Majah).

Hadits diatas memberikan prasyarat bahwa akad jual beli *Murabahah* harus dilakukan dengan adanya kerelaan masing-masing pihak ketika melakukan transaksi. Segala ketentuan yang terdapat jual beli *Murabahah*, seperti penentuan harga jual, margin yang diinginkan, mekanisme pembayaran, dan lainnya, harus terdapat persetujuan dan kerelaan antara pihak nasabah dan bank, tidak bisa ditentukan secara sepihak.

METODE PENELITIAN

Secara umum populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan objek penelitian yang didalamnya mencakup semua elemen-elemen yang terdapat dalam wilayah tentorial penelitian tersebut dilaksanakan. Berdasarkan pengertian tersebut maka adapun populasi dari penelitian ini adalah nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar yang berjumlah 300 orang. Jadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 orang nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dimana peneliti berusaha

untuk menuturkan pemecahan masalah yang berdasarkan data-data, sehingga peneliti juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi.

Peneliti melakukan pengamatan, mengamati gejala dan mencatat dalam buku observasi. Dengan suasana demikian sehingga peneliti terjun langsung kelapangan. Peneliti mencari jawaban terhadap rumusan masalah yang diteliti dengan menyesuaikan pada kondisi lingkungan penelitian yang natural.

Jenis data: 1) Data kualitatif adakah data yang diperoleh dengan cara melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau lisan mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk pembiayaan murabahah. 2) Data kuantitatif adakah data yang diperoleh berupa angka-angka yang berhubungan dengan penelitian ini.

Sumber data untuk penelitian ini diperoleh dari: 1) Data primer, ialah data yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap pihak-pihak yang

dianggap perlu untuk diambil keterangannya mengenai masalah-masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. 2) Data sekunder, ialah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan pada buku-buku, artikel, karya ilmiah yang berhubungan dengan pembahasan skripsi ini.

Analisis data dilakukan dengan cara analisis kuantitatif dengan menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)*, yaitu suatu metode yang berbasis keluarga regresi yang dikenalkan oleh Herman O.A Wold untuk penciptaan dan pembangunan model dan metode untuk ilmu – ilmu sosial dengan pendekatan yang berorientasi pada prediksi. PLS memiliki asumsi data penelitian bebas distribusi (*Distribution – Free*), artinya data penelitian tidak mengacuh pada salah satu distribusi tertentu (misalnya distribusi normal). PLS merupakan metode *alternative* dari *Structural Equation Modeling (SEM)* yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan hubungan diantara variabel yang kompleks namun ukuran sampel datanya kecil (30 sampai 100),

mengingat SEM memiliki ukuran sampel data minimal (Hair et.al., 2010). PLS digunakan untuk mengetahui kompleksitas hubungan suatu kontrak dan kontrak yang lain, serta hubungan suatu kontrak dan indikator - indikatornya. PLS didefenisikan oleh dua persamaan, yaitu *inner* model dan *outer* model. *Inner* model menentukan spesifikasi hubungan antara suatu kontrak dan kontrak yang lain, sedangkan *outer* model menentukan spesifikasi hubungan antara kontrak dan indikator - indikatornya. Konstrak terbagi menjadi dua yaitu kontrak eksogen dan kontrak endogen. Konstrak eksogen merupakan kontrak penyebab, kontrak yang tidak dipengaruhi oleh kontrak lainnya. Konstrak eksogen memberi-kan efek kepada kontrak lainnya, sedangkan

konstrak endogen merupa-kan kontrak yang dijelaskan oleh kontrak eksogen. Konstrak endogen adalah efek dar kontrak eksogen (Yamin dan Kurniawan, 2009). PLS dapat bekerja untuk model hubungan kontrak dan indikator - indikatornya yang bersifat reflektif dan formatif, sedangkan SEM hanya bekerja pada model hubungan yang bersifat reflektif saja.

HASIL PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis yang diperoleh dari Pengaruh Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Sulselbar Syariah Makassar dan diolah dengan menggunakan model Smart PLS 2.0

Tabel 1
Kebijakan PT. Bank Susebar Syariah (ξ)

No	Indikator	Pernyataan Responden				
		5	4	3	2	1
1	X ₁ (Prinsip syariah)	44	30	1	-	-
2	X ₂ (Produk)	39	36	-	-	-
3	X ₃ (Margin)	42	33	-	-	-
4	X ₄ (Nasabah)	28	47	-	-	-

Kesimpulan:

X_1 = untuk Indikator (Prinsip syariah) yang memiliki kategori sangat setuju sebanyak 44. Indikator ini mampu memengaruhi variable kebijakan.

X_2 = untuk Indikator (Produk) yang memiliki kategori sangat setuju sebanyak 39. Indikator ini mampu memengaruhi Variabel kebijakan

X_3 = untuk Indikator (Margin) yang memiliki kategori sangat setuju sebanyak 42. Indikator ini mampu memengaruhi variabel kebijakan.

X_4 = untuk Indikator (Nasabah) yang memiliki kategori setuju sebanyak 47. Indikator ini mampu memengaruhi variabel kebijakan.

Tabel 2
Pelayanan pembiayaan *Murabahah* (α)

No	Indikator	Pernyataan Responden				
		5	4	3	2	1
1	X_5 (Tangibles)	37	38	–	–	–
2	X_6 (Reliability)	31	43	1	–	–
3	X_7 (Responsiveness)	24	49	2	–	–
4	X_8 (Assurance)	30	40	–	–	–
5	X_9 (Empaty)	24	51	–	–	–

Kesimpulan:

X_5 = untuk Indikator (Tangibles) yang memiliki kategori setuju sebanyak 38. Indikator ini mampu memengaruhi variable pelayanan pada pembiayaan *Murabahah*.

X_6 = untuk Indikator (Reliability) yang memiliki kategori setuju sebanyak 43. Indikator ini mampu memengaruhi Variabel pelayanan pada pembiayaan *Murabahah*

X_7 = untuk Indikator (Responsiveness) yang memiliki kategori setuju sebanyak 49.

Indikator ini mampu memengaruhi variabel pelayanan pembiayaan *Murabahah*. Indikator ini mampu memengaruhi variabel pelayanan pada pembiayaan *Murabahah*. X_8 = untuk Indikator (*Assurance*) yang memiliki kategori setuju sebanyak 40. Indikator ini mampu memengaruhi variabel pelayanan pada pembiayaan *Murabahah*. X_9 = untuk Indikator (*Empaty*) yang memiliki kategori setuju sebanyak 51. Indikator ini mampu memengaruhi variabel pelayanan pada pembiayaan *Murabahah*.

Tabel 3
Tingkat kepuasan nasabah (β)

No	Indikator	Pernyataan Responden				
		5	4	3	2	1
1	Y_1 (Kualitas produk)	42	33	-	-	-
2	Y_2 (Kualitas pelayanan)	21	52	2	-	-
3	Y_3 (Emosi)	22	52	1	-	-
4	Y_4 (Biaya)	28	47	-	-	-

Kesimpulan: memengaruhi Variabel tingkat kepuasan nasabah.

Y_1 = untuk Indikator (Kualitas produk) yang memiliki kategori sangat setuju sebanyak 42. Indikator ini mampu memengaruhi variable tingkat kepuasan nasabah.

Y_3 = untuk Indikator (Emosi) yang memiliki kategori setuju sebanyak 52. Indikator ini mampu memengaruhi variabel tingkat kepuasan nasabah.

Y_2 = untuk Indikator (Kualitas pelayanan) yang memiliki kategori setuju sebanyak 52. Indikator ini mampu

Y_4 = untuk Indikator (Biaya) yang memiliki kategori setuju sebanyak 47. Indikator ini

mampu memengaruhi variabel tingkat kepuasan nasabah.

Uji Validasi dan Reliability

Diperoleh nilai validasi dan reliability digunakan *composite reliability* dengan nilai diatas 0,5 ($>0,5$) kebijakan PT. Bank Sulselbar Syariah $0,4803 < 0,5$ akan tetapi angka tersebut cukup ekuivaen dengan 0,5, jadi data tersebut cukup reliability. Untuk nilai validasi digunakan *Cronback Alpha* dengan nilai (0,5) digunakan $0,2443 < 0,5$ tidak valid. Pelayanan pembiayaan *Murabahah* $0,5862 > 0,5$ jadi data tersebut reliability. Untuk nilai validasi digunakan *Cronbac Alpha* dengan nilai (0,5) digunakan $0,3924 > 0,5$ tidak valid. Tingkat kepuasan nasabah nilai $0,4715 < 0,5$ jadi data cukup reliability. Untuk nilai validasi digunakan *Cronback Alpha* dengan nilai (0,5) digunakan $0,5848 > 0,5$ valid.

Measurement Model *Specification* adalah pengukuran :

1. *Mean* (rata^2) hasil indifiction yang terdiri dari X_1 sampai

dengan X_4 untuk variabel kebijaka, X_5 sampai dengan X_9 untuk variabel pelayanan pembiayaan *Murabahah*, dan Y_1 sampai dengan Y_4 untuk variabel tingkat kepuasan nasabah adalah terlihat dari olah data menunjukkan pada variabel kebijakan adalah $X_1 \text{ rata}^2 > 4$, $X_2 \text{ rata}^2 > 4$, $X_3 \text{ rata}^2 > 4$, $X_4 \text{ rata}^2 > 4$. Pada variable pelayanan pembiayaan *Murabahah* adalah $X_5 \text{ rata}^2 > 4$, $X_6 \text{ rata}^2 > 4$, $X_7 \text{ rata}^2 > 4$, $X_8 \text{ rata}^2 > 4$, $X_9 \text{ rata}^2 > 4$. Sedangkan pada variable tingkat kepuasan nasabah adalah $Y_1 \text{ rata}^2 > 4$, $Y_2 \text{ rata}^2 > 4$, $Y_3 \text{ rata}^2 > 4$, $Y_4 \text{ rata}^2 > 4$.

2. Manifest di variabel kebijakan telah diukur dari (X_1 sampai dengan X_4) dan variable pelayanan pembiayaan *Murabahah* telah diukur dari (X_5 sampai dengan X_9) dan variabel tingkat kepuasan nasabah telah diukur dari (Y_1 sampai dengan Y_4).

3. Model *Specification* (Konstrak) terdiri dari 3 variabel, masing-masing variabel kebijakan, variabel pelayanan *Murabahah* dan variabel tingkat kepuasan.

Hipotesis 1: diduga variabel kebijakan PT. Bank Sulselbar Syariah berpengaruh terhadap pelayanan pembiayaan *Murabahah*.

Hasil pengujian *outer* model yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hubungan antara variable. Kebijakan PT. Bank Sulsebar Syariah memiliki korelasi dengan variabel pelayanan pembiayaan *Murabahah* sebesar $t_{hitung1}, 0729 < t_{tabel} 1,665$ menunjukkan bahwa pada hipotesis 1 diterima . Diartikan bahwa variabel Kebijakan PT. Bank Sulsebar Syariah berpengaruh signifikan terhadap variabel pelayanan pembiayaan *Murabahah*.

Hipotesis 2: diduga variabel pelayanan pembiayaan *Murabahah* berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah.

Hasil pengujian *outer* model yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa hubungan antara variabel

pelayanan pembiayaan memiliki korelasi dengan variabel tingkat kepuasan nasabah ebesar $t_{hitung} 0,6378 < t_{tabel} 1,665$ menunjukkan bahwa pada hipotesis 2 diterima karena variabel pelayanan pembiayaan *Murabahah* berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah.

Hipotesis 3: diduga variabel kebijakan PT. Bank Sulselbar Syariah berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah

Hasil pengujian *outer* model yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hubungan antara variabel PT. Bank Sulselbar Syariah memiliki korelasi antara variabel tingkat kepuasan nasabah sebesar menunjukkan bahwa $t_{hitung} 2,7685 > t_{tabel} 1,665$ menunjukkan bahwa pada hipotesis 3 ditolak. Diartikan bahwa variabel kebijakan PT. bank sulsebar syariah tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Kebijakan PT. Bank Sulselbar Syariah berpengaruh terhadap pelayanan pembiayaan *Murabahah*. Hasil pengujian *outer* model yang telah dilakukan menunjukkan bahwa

variable kebijakan PT. Bank Sulselbar Syariah dapat mempengaruhi pelayanan pembiayaan *Murabahah* pada bank tersebut.

Pelayanan pada pembiayaan *murabahah* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hasil pengujian *outer* model yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variable Pelayanan pembiayaan *murabahah* dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada bank tersebut.

Kebijakan PT. Bank Sulselbar Syariah berpengaruh terhadap Tingkat kepuasan nasabah. Hasil pengujian *outer* model yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel. Kebijakan PT. Bank Sulselbar Syariah tidak dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada bank tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung Alfabet, 2007.
- Antonio, M. Syafii. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*. Cet. I; Jakarta Gema Insani, 2001.
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Raja grafindo Persada, 2008.
- Asro, M, dan Kholid, M. *Fiqih Perbankan*. Cet. I; Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Ali Muhammad. *Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: PT.Aksara, 1985.
- Awaluddin. *Manajemen Bank Syariah*. Makassar: Alauddin University Press, 2011.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahnya*, Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009.
- Hasan. M. Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Statistika*. Get, I; Jakarta: Aksara, 1999. Indonesia
- Bank. *Perbankan Syariah Lebih dari Sekedar Bank*. Jakarta: Bank Indonesia, 2009.
- Sumitro, Warkum. *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga Terkait BMI dan Takaful di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.

- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta Indeks, 2009.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo. 2003
- Laksana Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta; Graha Ilmu, 2008
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Cet, II; Yogyakarta: Ekonisia. 2005.
- Nawawi Ismail. *Ekonomi Islam, Perspektif Teori, Sistem, dan Aspek Hukum*. Surabaya: Putra Media Nusantara, 2009
- Nawawi, Hadari. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Cet.VI; Yogyakarta: University Pers, 1993.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Cet. II; Jakarta: Kencana, 2010.
- Wirnyaningsih, dkk. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Cet, III; Jakarta: Kencana, 2005.
- Yousda, Ine I Amirman. *Peneitian dan Statistik Pendidikan*. Cet, I; Jakarta: Bumi Aksara, 1993.
- Steel Robert G.D, H. Torrie James, *Prinsip dan Prosedur Statistika (Suatu Pendekatan Biometrik)*. Jakarta: PT. Gramedia pustaka utama, 1995