

## LAMPIRAN 1

### Surat balasan izin penelitian dari BMT Insan Mulia



**BAITUL MAAL WAT TAMWIL  
INSAN MULIA**

Badan Hukum No. 819/BH/VII.7/2011  
Jl. Lampung IV No. 379 RT 55/11 Kec. Sako Palembang  
Telp: (0711) 571 2098 WA, 0821 7974 4449. Email: dir.insanmulia@gmail.com



Nomor : 259/A/BMT-IM/VII/2021  
Hal : Balasan Penelitian  
Lampiran : -

Kepada Yth.

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
UIN Raden Fatah Palembang**

-di  
**Palembang**

Assalamu'alaikum Wr Wb.

Teriring salam Keselamatan dan Kesejahteraan. Semoga Aktivitas Kita semua tetap dalam kerangka beribadah kepada Allah SWT. Amin.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Wahyudi  
Jabatan : General Manager BMT Insan Mulia

Menerangkan bahwa:

Nama : Noviani Kartika sari  
NIM : 1710602060  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah

Bahwa benar nama di atas telah melakukan penelitian di BMT Insan Mulia Palembang guna melengkapi data pada penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **'Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Strategi Pemasaran, Dukungan Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Islam terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Murobahah (Penelitian BMT di Kota Palembang)'**

Demikian surat Keterangan ini dibuat untuk dapat di pergunakan seperlunya. Demikian kami sampaikan, atas kerjasama bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat Kami  
Baitul Maal wat Tamwil - BMT  
**INSAN MULIA**  
Muhammad Wahyudi  
General Manger

## LAMPIRAN 2

### Surat balasan izin penelitian dari BMT Mitra Khazanah



**KOPERASI SIMPAN PINJAM & PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS)  
BAITUL MAAL WAT TAMWIL–BMT  
MITRA KHAZANAH**



Badan Hukum: 105/BH/VIL/7/2016, AKTA NO. 2649 Tanggal 24 Maret 2016  
Alamat: Jl. Ariodillah Rt. 022 Rw. 011 No. 2349/2 Kecamatan Ilir Timur I Kel. 20 Ilir D III Palembang

Nomor : 015/SB/BMT-MK/VI/2021  
Perihal : Surat Balasan

24 Juni 2021

**Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang**  
di-  
Palembang

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratna, S.E.I, M.E  
Jabatan : Ketua Pengurus

Menerangkan bahwa:

Nama : Noviani Kartika Sari  
NIM : 1710602060  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Strategi Pemasaran, Dukungan Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah (Penelitian BMT Di Kota Palembang)

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT Mitra Khazanah dan memang benar mahasiswa tersebut melakukan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT Mitra Khazanah.

Demikian surat ini kami buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Ketua Pengurus  
KSPPS BMT Mitra Khazanah**

  
  
Ratna, S.E.I, M.E

*Mitra Kebanggaan Masyarakat*

Email & No.HP:  
bmtmitrakhazanah@gmail.com  
0812-7069-4636

### LAMPIRAN 3

#### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bpk/Ibu/Saudara/I Anggota BMT Insan Mulia Jl. Lumpur IV No. 379  
RT. 55/11 Kec. Sako Palembang

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Strategi Pemasaran, Dukungan Teknologi Informasi, dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah (Penelitian di BMT Kota Palembang)”**, maka saya:

Nama : Noviani Kartika Sari

Nim : 1710602060

Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah

Universitas : UIN Raden Fatah Palembang

Bermaksud untuk memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner ini untuk keperluan penelitian. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I merupakan pendapat pribadi sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/I alami. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban dianggap benar.

Kuesioner ini saya ajukan hanya untuk kepentingan penelitian penyusun skripsi, sehingga Bapak/Ibu/Saudara/I tidak perlu ragu dalam memberikan jawaban.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Noviani Kartika Sari

## KARAKTERISTIK RESPONDEN

### A. Identitas Responden

Isilah dan beri tanda (√) pada jawaban yang paling sesuai dengan data pribadi Bapak/Ibu/Saudara.

1. Nama :.....

2. Jenis Kelamin :

a. Laki-laki

b. Perempuan

3. Pekerjaan :.....

4. Umur \*

a. 20 – 30

b. 31 – 40

c. 41 - 50

d. 51 - 60

e. > 60

5. Pendidikan Terakhir \*

a. SD/Sederajat

b. SMP/Sederajat

c. SMA/Sederajat

d.. Diploma (DI, D2, D3)

- e. Sarjana (S1, S2)
6. Lama menjadi anggota di BMT Insan Mulia/BMT Mitra  
Khazanah/BMT Darussalam
- a. < 1 Tahun
- b. 1 – 2 Tahun
- c. 2 – 3 Tahun
- d. 3 – 4 Tahun
- e. > 4 Tahun

## B. Petunjuk Pengisian

1. Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada identitas responden, sebelum mengisi kuesioner.
2. Bacalah pertanyaan terlebih dahulu dengan cermat dan seksama sebelum anda menjawab.
3. Isilah pertanyaan bagi anggota yang menggunakan pembiayaan murabahah.
4. Ada lima pilihan yang tersedia untuk setiap pernyataan, yaitu:
 

Sangat Setuju (SS)	: Skor 5
Setuju (S)	: Skor 4
Netral (N)	: Skor 3
Tidak Setuju (TS)	: Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: Skor 1
5. Pilihlah salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan memberi tanda (√) pada salah satu jawaban.

## DAFTAR PERTANYAAN

### A. Pengetahuan Nasabah

Indikator	No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
			1	2	3	4	5
			STS	TS	N	S	SS
Pengetahuan Atribut Produk/Jasa	1.	Saya mengetahui dan memahami apa itu pembiayaan murabahah					
	2.	Menurut saya pembiayaan murabahah sesuai dengan syariah (bebas dari riba) dan memiliki prinsip keadilan					
Pengetahuan Manfaat Produk/Jasa	1.	Penentuan keuntungan dengan sistem bagi hasil					
	2.	Kejelasan bagi hasil memberikan kenyamanan bagi saya					
Pengetahuan Kepuasan Produk/Jasa	1.	Saya merasa bisa memahami tata cara pembiayaan murabahah					
	2.	Pembiayaan murabahah ini sangat mudah dipahami					

## B. Strategi Pemasaran

Indikator	No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
			1	2	3	4	5
			STS	TS	N	S	SS
Produk (Product)	1.	Saya memutuskan menggunakan produk pembiayaan murabahah karena sesuai keinginan dan kebutuhan					
	2.	Saya memutuskan menggunakan produk pembiayaan murabahah karena memiliki keunggulan					
Harga (Price)	1.	Besarnya margin pada BMT sesuai dengan kesepakatan awal (akad)					
	2.	Persyaratan pengajuan pembiayaan murabahah mudah dipenuhi					
Tempat (Place)	1.	BMT berada di lokasi yang tidak sulit untuk ditemui					
	2.	BMT berada di lokasi yang mudah dijangkau oleh sarana transportasi umum					
Promosi (Promotion)	1.	Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah karena promosi yang dilakukan menarik perhatian					
	2.	Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah karena karyawan BMT melakukan promosi dengan pendekatan secara personal					

### C. Dukungan Teknologi Informasi

Indikator	No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
			1	2	3	4	5
			STS	TS	N	S	SS
Kemanfaatan	1.	Dengan adanya dukungan teknologi informasi sangat membantu nasabah dalam proses menginput data					
	2.	Proses input data nasabah dapat dilakukan dengan cepat dan mudah					
Efektivitas	1.	BMT telah menggunakan sarana dan prasarana teknologi sesuai sasaran					
	2.	Teknologi yang digunakan oleh BMT memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi secara online					

### D. Kualitas Pelayanan Islami

Indikator	No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
			1	2	3	4	5
			STS	TS	N	S	SS
Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance)	1.	BMT memberikan layanan produk dan jasa syariah					
	2.	BMT menyediakan produk investasi bagi hasil					
Bukti Fisik (Tangible)	1.	Interior kantor BMT indah dihiasi kaligrafi Islam					



	2.	Karyawan BMT berpenampilan syar'i dan rapi					
Kehandalan (Reliability)	1.	BMT memberikan pelayanan kepada anggota dengan cepat dan akurat					
	2.	Karyawan BMT mempunyai sikap simpatik kepada anggota					
Daya Tanggap (Responsiveness)	1.	Pelayanan dari karyawan BMT sigap dan cepat dalam menanggapi keluhan dari anggota					
	2.	Karyawan BMT Insan Mulia tanggap terhadap kebutuhan anggota					
Jaminan (Assurance)	1.	Karyawan BMT memiliki kemampuan memberikan keamanan terhadap jasa yang ditawarkan					
	2.	Produk pembiayaan BMT sesuai dengan yang dipromosikan					
Empati (Empathy)	1.	Karyawan BMT selalu menyambut kedatangan anggota dengan sopan dan ramah					
	2.	Karyawan BMT Insan Mulia mampu mengatasi keluhan anggota dengan baik					

### E. Pengambilan Keputusan Nasabah

Indikator	No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
			1	2	3	4	5
			STS	TS	N	S	SS
Pengenalannya Masalah	1.	Saya memutuskan memilih pembiayaan murabahah di BMT agar dapat membantu memenuhi kebutuhan saya					
	2.	Saya memilih pembiayaan murabahah di BMT untuk menghindari riba					
Pencarian Informasi	1.	Sebelum saya memutuskan memilih pembiayaan murabahah di BMT saya mencari tahu mengenai produk-produk pembiayaan lainnya dengan melalui berbagai media					
	2.	Produk pembiayaan murabahah di BMT sesuai dengan kebutuhan saya					
	3.	Saya memutuskan memilih pembiayaan murabahah di BMT karena saya mengetahui keuntungan yang saya peroleh dari produk pembiayaan tersebut					
Evaluasi Alternatif	1.	Produk pembiayaan murabahah memberikan manfaat yang lebih dibandingkan dengan produk yang lain					
	2.	Produk pembiayaan murabahah mampu memenuhi kebutuhan					

		saya dibandingkan dengan produk yang lain					
Keputusan Pembelian	1.	Saya mempertimbangkan hal-hal sebelum memilih menggunakan pembiayaan murabahah berdasarkan informasi yang saya dapat					
	2.	Saya mempertimbangkan saran atau rekomendasi orang sekitar sebelum memutuskan memilih pembiayaan murabahah					
Perilaku Setelah Pembelian	1.	saya merasa puas terhadap produk pembiayaan murabahah					
	2.	Saya akan mempromosikan produk pembiayaan murabahah tersebut kepada keluarga, teman dan orang sekitar saya					

## LAMPIRAN 4

### Foto Kegiatan Penelitian





## LAMPIRAN 5

### Karakteristik Responden

No Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan	Lama Menjadi Anggota
1	2	1	3	4	2
2	2	2	1	3	2
3	2	2	1	3	2
4	2	2	1	3	2
5	2	4	1	1	3
6	2	3	1	2	2
7	2	3	3	4	4
8	2	3	4	4	3
9	2	4	1	2	5
10	2	3	1	3	4
11	1	2	1	3	3
12	2	1	3	5	1
13	1	2	3	4	2
14	1	1	1	3	2
15	2	3	1	3	4
16	2	3	1	2	5
17	2	2	5	3	5
18	2	1	1	3	4
19	2	4	1	1	5
20	2	2	5	3	5
21	2	3	1	1	2
22	1	2	3	4	4
23	2	2	1	3	1
24	2	5	1	2	5
25	1	1	1	3	2
26	2	4	1	1	5
27	1	1	1	2	5
28	2	1	5	5	2
29	2	2	1	2	2
30	1	4	1	1	2
31	2	5	1	1	5
32	1	2	1	3	2
33	1	1	3	3	2
34	2	2	1	5	5
35	2	4	1	2	5

36	2	4	1	3	1
37	1	4	1	3	4
38	2	2	5	3	2
39	2	4	1	2	5
40	2	5	1	1	5
41	2	2	1	4	4
42	2	1	1	3	1
43	1	3	4	5	5
44	1	2	3	4	5
45	2	2	5	3	2
46	2	3	1	2	2
47	1	2	3	5	4
48	2	1	5	3	2
49	1	5	1	1	5
50	2	5	1	2	5
51	2	4	1	3	5
52	1	2	1	3	2
53	1	2	2	5	4
54	1	2	4	4	5
55	1	3	3	4	3
56	1	2	4	4	5
57	1	2	3	4	1
58	1	1	1	2	5
59	1	1	1	3	3
60	1	2	1	3	2
61	1	1	5	5	1
62	1	2	1	2	2
63	1	1	1	4	1
64	1	2	4	4	1
65	1	2	4	3	4
66	1	3	3	4	4
67	1	2	2	5	1
68	1	4	1	3	5
69	1	3	2	5	2
70	1	2	1	3	5
71	1	3	3	4	2
72	1	3	4	3	4
73	1	2	4	3	1
74	1	3	1	3	5
75	1	3	4	5	3
76	1	3	2	5	3

77	1	2	2	4	4
78	1	2	1	2	2
79	1	3	4	4	4
80	1	2	3	4	2
81	2	3	1	2	1
82	2	2	4	4	4
83	1	1	1	5	5
84	1	3	4	3	5
85	2	1	5	5	1
86	2	3	5	5	4
87	2	3	5	4	4
88	2	3	1	4	5
89	2	4	1	5	5
90	1	2	1	3	4
91	2	2	1	3	4
92	1	1	1	4	5
93	2	1	1	4	5
94	1	1	1	4	3
95	1	3	2	5	3
96	1	3	1	3	5
97	1	3	4	3	4
98	1	3	3	4	4
99	1	4	4	3	5
100	1	3	1	3	5



## LAMPIRAN 6

### Hasil Jawaban Responden

#### A. Pengetahuan Nasabah (X1)

<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X1.3</b>	<b>X1.4</b>	<b>X1.5</b>	<b>X1.6</b>	<b>JUMLAH</b>
4	4	5	5	5	4	27
4	4	3	4	4	3	22
3	3	3	3	3	3	18
4	4	5	4	5	4	26
4	4	5	5	5	4	27
3	4	4	3	3	3	20
3	5	3	4	4	3	22
3	4	5	5	4	4	25
4	5	5	4	4	5	27
4	4	4	3	4	3	22
3	4	5	4	4	5	25
3	4	4	5	4	4	24
4	4	4	4	4	5	25
5	4	5	4	5	5	28
4	5	5	3	5	4	26
5	5	4	4	3	3	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	3	4	3	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
5	5	4	2	2	5	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
1	5	5	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>24</b>
5	3	5	5	5	5	28
3	3	3	3	3	3	18
4	2	2	4	5	4	21
5	5	5	5	5	5	30

3	3	5	4	4	4	23
3	3	5	5	5	5	26
3	4	4	4	4	5	24
3	3	3	3	3	3	18
5	5	4	4	5	5	28
4	4	3	3	4	3	21
5	5	4	4	4	4	26
3	3	5	3	3	4	21
4	5	5	4	5	5	28
4	4	5	5	5	5	28
5	5	4	4	4	5	27
5	5	5	5	4	4	28
4	4	5	5	4	4	26
5	4	5	4	4	4	26
5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	4	4	4	27
4	5	4	5	4	5	27
3	3	3	3	3	3	18
4	4	5	5	4	5	27
5	4	4	5	5	4	27
5	3	4	3	4	3	22
5	4	4	5	5	4	27
4	5	5	4	4	4	26
4	5	4	4	4	5	26
4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	4	4	25
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	5	5	28
4	4	4	4	4	3	23
5	5	4	5	5	3	27
4	4	5	5	5	3	26
4	4	5	5	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	4	5	27
4	5	5	5	5	4	28
4	5	4	5	5	5	28

5	5	3	4	5	3	25
5	5	4	4	4	5	27
4	4	5	5	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	4	5	27
4	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	5	5	25
4	5	5	4	4	4	26
5	4	4	4	4	5	26
4	5	5	5	4	4	27
3	3	3	3	3	3	18
5	4	4	4	5	5	27
5	5	5	4	4	4	27
4	4	4	4	5	5	26
4	5	5	4	4	5	27
4	4	4	4	5	5	26
5	5	5	4	4	4	27
5	5	4	5	5	5	29
4	4	5	5	4	5	27
4	4	5	4	4	5	26
3	3	3	3	4	4	20
5	5	5	5	4	4	28
4	5	5	4	5	5	28

## B. Strategi Pemasaran (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	JUMLAH
4	4	4	4	3	3	4	5	31
5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	3	3	5	4	31
4	5	4	5	2	4	4	4	32
4	4	4	5	4	4	4	4	33
4	5	5	4	4	2	4	4	32
5	4	4	5	5	5	4	5	37
4	3	5	3	2	4	3	3	27
4	5	5	5	4	3	4	4	34
3	4	4	4	4	4	3	4	30

4	5	4	4	4	4	4	4	33
5	4	4	5	4	2	4	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	5	4	4	4	4	34
5	5	5	5	4	4	4	4	36
4	4	3	3	4	4	3	3	28
3	3	4	4	4	4	4	4	30
5	4	4	5	4	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	4	4	5	4	3	4	4	33
3	4	4	4	4	4	4	3	30
4	4	5	4	4	4	5	4	34
4	4	4	4	2	2	4	4	28
3	4	4	4	2	2	4	4	27
3	4	4	4	5	5	5	5	35
3	3	4	4	4	4	4	4	30
4	3	3	3	3	3	3	3	25
4	4	4	4	3	3	4	4	30
3	3	3	3	3	3	4	4	26
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	3	4	2	2	4	4	29
2	5	3	4	4	4	2	3	27
5	5	4	4	2	2	5	5	32
4	4	4	4	2	2	3	5	28
5	5	5	5	5	5	3	5	38
5	3	3	4	4	4	4	5	32
4	5	5	4	3	3	4	5	33
4	5	5	5	5	5	4	5	38
5	5	4	4	5	4	4	5	36
3	3	5	5	5	5	4	5	35
4	4	5	5	5	3	4	5	35
4	5	5	5	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	3	3	4	5	32
4	5	5	4	4	3	3	5	33
5	5	4	2	4	4	5	4	33
4	5	4	5	2	2	4	4	30
3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	5	5	4	4	4	4	5	36
5	4	5	4	5	5	4	4	36
4	4	5	5	2	2	4	4	30

5	4	4	5	5	4	4	4	35
4	4	5	4	4	4	5	5	35
3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	4	4	5	4	5	4	4	35
5	4	5	4	4	2	4	4	32
4	5	5	5	2	3	5	4	33
4	5	5	4	4	2	4	5	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	4	5	5	5	5	38
3	3	5	5	5	5	4	5	35
4	4	4	4	2	4	5	5	32
4	4	3	4	2	4	5	5	31
5	5	5	4	4	2	5	5	35
3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	4	5	4	4	4	5	5	36
5	5	5	5	4	4	4	5	37
4	4	4	5	4	3	4	5	33
5	4	4	4	5	5	4	4	35
5	4	4	4	4	4	4	2	31
4	5	4	4	5	4	5	4	35
5	5	4	4	5	5	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	4	4	4	4	5	5	5	36
4	4	4	4	5	4	4	4	33
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	4	4	31
3	3	3	4	4	3	4	5	29
4	4	2	2	2	4	5	4	27
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	5	5	4	4	34
5	5	4	4	4	4	5	5	36
5	5	4	5	4	5	5	5	38
4	5	5	5	5	4	4	4	36
3	3	3	3	3	3	4	3	25
3	5	4	5	4	5	4	5	35
5	5	5	4	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	5	4	33
3	3	3	3	3	3	4	3	25
4	5	3	5	3	4	4	3	31
5	5	5	4	4	4	4	4	35

5	3	5	3	4	5	4	4	33
5	4	4	5	5	4	4	4	35
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	5	5	4	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24

### C. Dukungan Teknologi Informasi (X3)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	JUMLAH
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	5	5	5	19
4	5	4	4	17
4	4	3	3	14
5	5	5	4	19
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12
4	4	5	5	18
5	5	4	5	19
2	4	4	2	12
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
5	5	4	4	18
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
5	4	4	5	18
4	5	4	4	17

4	5	4	5	18
4	4	5	5	18
5	4	2	2	13
5	5	5	2	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
2	5	5	2	14
5	5	4	4	18
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	5	4	4	17
5	4	5	4	18
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
3	3	3	3	12
2	2	4	4	12
2	4	4	2	12
2	4	4	1	11
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
3	3	3	3	12
4	5	5	5	19
5	5	4	5	19
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
2	4	4	4	14
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18

4	5	4	5	18
2	2	4	2	10
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	3	15
3	4	4	3	14
4	4	4	2	14
2	2	2	2	8
4	4	5	5	18
5	4	4	5	18
4	4	5	5	18
5	5	4	5	19
3	3	3	3	12
4	4	5	5	18
4	5	5	4	18
5	4	5	5	19
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
3	5	5	5	18
3	5	5	5	18
2	4	2	2	10
4	4	4	5	17
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12

#### D. Kualitas Pelayanan Islami (X4)

X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	X4.9	X4.10	X4.11	X4.12	JUMLAH
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	57
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	42
4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	53
4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	50
4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	46



5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	57
5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	52
4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	45
3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40
3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2	5	31
5	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	40
4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	41
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	57
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	41
5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	51
3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	50
4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	50
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	43
3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	43
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	54
5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	55
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	56
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	53
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	54
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	52
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	57
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	3	4	51
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	53
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	2	45
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	54
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	51
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	50





4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	48
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	50
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	46
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	49
4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	42
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	47
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	51
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	51
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	50
2	2	5	2	4	4	3	5	2	4	4	37
5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	48
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	51
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	48
5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	49
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	49
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	49
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	49
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	53
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	50
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	50
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	49
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	49
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	47
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	42
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	48

4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	50
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52
5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	51
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	53
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	47
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	51
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	50
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	47
4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	41
4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	48
4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	50
5	2	2	5	3	5	5	4	4	5	5	45
5	4	2	5	2	5	5	3	4	4	4	43
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31
4	4	4	4	3	4	4	2	2	5	4	40
4	5	5	4	4	4	4	2	2	5	5	44
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	49
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	48
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	50
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	49
4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	48
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	52
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	38

## LAMPIRAN 7

### OUTPUT SPSS 30 RESPONDEN

#### UJI VALIDITAS

##### 1. Pengetahuan Nasabah (X1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	44.37	23.206	.333	.741
X1.2	44.00	24.207	.382	.741
X1.3	43.97	21.482	.737	.691
X1.4	44.30	22.907	.464	.725
X1.5	44.20	21.821	.659	.700
X1.6	44.27	22.202	.598	.708
Jumlah	24.10	6.645	1.000	.671

##### 2. Strategi Pemasaran (X2)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	58,80	31,407	,425	,716
X2.2	58,80	31,545	,502	,712
X2.3	58,73	32,547	,401	,723
X2.4	58,63	29,826	,700	,690
X2.5	59,17	29,454	,580	,694
X2.6	59,23	31,151	,371	,719
X2.7	58,80	32,303	,439	,720
X2.8	58,83	31,592	,528	,712
Jumlah	31,40	8,800	1,000	,698

### 3. Dukungan Teknologi Informasi (X3)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	27.47	18.809	.759	.785
X3.2	27.37	19.275	.761	.792
X3.3	27.50	19.638	.770	.796
X3.4	27.57	18.254	.845	.770
Jumlah	15.70	6.148	1.000	.857

### 4. Kualitas Pelayanan Islami (X4)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	90.90	167.886	.502	.759
X4.2	91.00	170.828	.346	.764
X4.3	91.00	164.621	.552	.754
X4.4	90.83	165.937	.625	.755
X4.5	91.03	160.654	.773	.745
X4.6	91.07	157.306	.838	.739
X4.7	91.13	156.740	.878	.738
X4.8	91.10	158.714	.797	.742
X4.9	90.90	159.679	.817	.743
X4.10	90.80	161.476	.758	.747
X4.11	90.90	161.197	.840	.746
X4.12	91.07	169.582	.364	.763
Jumlah	47.47	44.257	1.000	.911

## 5. Pengambilan Keputusan Nasabah (X5)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	82.77	131.633	.484	.753
Y2	83.17	124.764	.528	.742
Y3	82.90	127.748	.602	.745
Y4	82.97	128.240	.701	.744
Y5	82.97	125.068	.718	.737
Y6	82.93	125.995	.813	.738
Y7	82.83	127.937	.714	.743
Y8	82.87	126.809	.759	.740
Y9	82.97	129.344	.630	.747
Y10	82.90	129.403	.578	.748
Y11	82.83	130.557	.649	.749
Jumlah	43.43	35.013	1.000	.880

## UJI RELIABILITAS

### 1. Pengetahuan Nasabah (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.746	7

### 2. Strategi Pemasaran (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.734	9



### 3. Dukungan Teknologi Informasi (X3)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.826	5

### 4. Kualitas Pelayanan Islami (X4)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	13

### 5. Pengambilan Keputusan Nasabah (X5)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	12

## LAMPIRAN 8

## Lembar Konsultasi



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN DATAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Prof.K.H. Zainal Abidin Tikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 29126 Telp: (7011) 353360 website: www.radenfatah.ac.id  
LEMBAR KONSULTASI

Nama : Noviani Kartika Sari  
Nim : 1710602060  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Strategi Pemasaran, Dukungan Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah (Penelitian di BMT Kota Palembang)”.  
Dosen Pembimbing I : Dr. Peny Cahaya Azwari, MM., MBA

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1	12 April 2021	Fenomena di bah 1 latar belakang blm clear. lanjut bab 1-3	P
2	20 April 2021	Bah 2, teori blm ada. bab 3. Metode penelitian di sampel dikota Plg	P
3	28 April 2021	Tambahakan hasil <sup>2x</sup> penelitiannya.	P



KEMENTERIAN AGAMA RI  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
 RADEN DATAH PALEMBANG  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Prof K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (7011) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

4	06 Mei 2021	Bab 4 pembahasan, dikaitkan dg teori <sup>2</sup> & hasil <sup>2</sup> peneliti. sebelumnya	P
5	21 Juli 2021	Acc bab 1-5	P



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**  
**RADEN DATAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Prof.K.H.Zainal Abidin Fikri No.1 KM.3,5 Palembang 30126 Telp:(7011) 353360 website:www.radenfatah.ac.id

**LEMBAR KONSULTASI**




Nama : Noviani Kartika Sari  
 Nim : 1710602060  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Program Studi : Ekonomi Syariah  
 Judul : Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Strategi Pemasaran, Dukungan Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah (Penelitian di BMT Kota Palembang)\*.  
 Dosen Pembimbing II : Mulyani Rizki, S.E., M.Si.

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1.	24-02-2021	Perbaiki Bab I sesuai yg disarankan !	
2.	15-03-2021	Perbaiki Bab II dan III sesuai yg disarankan !	
3.	02-04-2021	Perbaiki Bab I, II dan III sesuai yg disarankan !!	
4.	04-04-2021	Acc Bab I sd III	
5.	14-04-2021	Acc Bab I sd III, lanjut Bab IV, V	



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**  
**RADEN DATAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

6.	10-06-2021	KONSULTASI TENTANG QUISSIONER YAITU MENGENAI JUMLAH SAMPEL YANG AKAN DITELITI	
7.	29-06-2021	Perbaiki Bab IV , V sesuai yg disarankan	
8.	04-07-2021	Perbaiki Bab IV , V sesuai yg disarankan!	
9.	21-07-2021	Acc Bab IV , V	