

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Adanya globalisasi ekonomi telah banyak memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan industri perbankan di Indonesia. Banyaknya bank-bank dengan berbagai macam produk pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat menjadi bukti adanya perkembangan industri perbankan. Pertumbuhan ekonomi semakin meningkat cukup pesat sehingga dunia usaha dituntut untuk semakin berkembang dan mampu bersaing dengan yang lainnya. Terjadinya krisis moneter di Indonesia pada tahun 1998, mengakibatkan dunia perbankan mengalami kebangkrutan. Berbeda dengan perbankan syariah yang saat itu tidak terlalu terkena dampak dari krisis moneter tersebut. Hal ini dikarenakan sistem yang digunakan oleh bank syariah yaitu *return* atau bagi hasil yang berbeda dengan sistem bunga bank konvensional. *Return* yang diberikan kepada nasabah pemilik dana ternyata lebih tinggi dari pada bunga deposito yang diberikan oleh bank konvensional.

Perbankan syariah semakin berkembang setelah dikeluarkan Undang-undang Nomor & tahun 1992 tentang Perbankan yang secara Implisit menunjukkan bahwa bank diperbolehkan menjalankan usahanya berdasarkan prinsip bagi hasil. Yang kemudian dipertegas dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Definisi Bank berdasarkan prinsip bagi hasil menurut ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 1992 ialah

Bank merupakan Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat yang melakukan kegiatan usaha semata-mata berdasarkan prinsip bagi hasil.<sup>1</sup>

Sejarah munculnya bank-bank syariah dalam dunia perbankan di Indonesia mendapat tanggapan yang sangat baik dari masyarakat yang beragama Islam. Namun bank syariah tidak diperuntukkan bagi masyarakat muslim saja tetapi juga untuk masyarakat non-muslim. Saat ini juga banyak masyarakat non-muslim yang memilih menggunakan perbankan syariah. Hal tersebut dibuktikan dengan bertambahnya nasabah non muslim di perbankan syariah setiap tahunnya. Larangan riba juga menjadi ajaran yang kuat pada agama non muslim, hal tersebut menjadi salah satu alasan yang menyebabkan masyarakat non muslim menggunakan bank syariah. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi.<sup>2</sup> Sebagaimana yang dijelaskan dalam Firman Allah dalam surah Ar-Rum (30):39 sebagai berikut:

وَمَا آتَيْتُم مِّن رِّبًا لِّيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُو نَدَ اللَّهُ بِهِ وَمَا آتَيْتُم مِّن

زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ

Yang artinya: “Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar harta Manusia bertambah, maka tidak bertambah dalam pandangan Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk memperoleh

---

<sup>1</sup> Abdul Ghofur Anshari, *Perbankan Syariah di Indonesia* (Yogyakarta:Gadjah Mada University Press, 2018), 5.

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2011), 25.

keridaan Allah, maka ituah orang-orang yang melipatgandakan (pahalanya)".  
(QS Ar-Rum (30):39).

Prinsip usaha yang dilakukan perbankan syariah mempunyai beberapa karakteristik, pertama mengutamakan prinsip bagi hasil yang selalu diikat dengan akad. Yang kedua tidak menggunakan presentase dalam menghitung keuntungan maupun potensi untuk melipatgandakan keuntungan. Kedua prinsip ini dilakukan agar dapat mengupayakan sistem keuangan yang dijalankan sesuai dengan syariat islam. Sebagai lembaga intermediasi, Bank Syariah mempunyai fungsi utama yaitu menghimpun dan menyalurkan dana dari dan untuk masyarakat. Dalam menjalankan tugas sebagai lembaga penghimpun dana, Bank syariah harus menjaga kepercayaan masyarakat dengan menyediakan dana bila diperlukan sewaktu-waktu jika diambil oleh pemiliknya. Bila tugas penyediaan dana ini gagal maka akan turun kepercayaan masyarakat terhadap Bank tersebut.<sup>3</sup>

Selain berfungsi sebagai penghimpun dana, bank syariah juga berfungsi untuk menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkannya. Bank memberikan pelayanan dalam bentuk jual beli, kerjasama serta dalam bentuk jasa perbankan syariah. Perbankan syariah tidak mengenal istilah kredit, dikarenakan bank syariah memiliki skema yang berbeda dengan bank konvensional dalam menyalurkan dana. Bank syariah menyalurkan dananya kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan. Sifat pembiayaan tersebut bukan

---

<sup>3</sup> Susilo Edi, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syari'ah* (Yogyakarta:IKAPI, 2017), 107.

merupakan utang piutang tetapi merupakan investasi yang diberikan bank kepada nasabah dalam menjalankan usahanya.

Terdapat banyak jenis pembiayaan yang ada di bank syariah, akan tetapi dalam penyaluran dana bank syariah lebih banyak didominasi oleh pembiayaan murabahah daripada pembiayaan yang lain. Hal ini dikarenakan pembiayaan dengan menggunakan akad murabahah lebih mudah dan berisiko minim, sehingga masyarakat sering menggunakan akad ini dalam penyaluran dana. Selain itu, pembiayaan jual beli dengan menggunakan akad murabahah bisa dikatakan saling menguntungkan antara pihak penjual dan pihak pembeli.

Perkembangan dan pertumbuhan UMKM mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan oleh tingginya minat masyarakat khususnya para pelaku usaha yang akan memulai dan menjalankan usahanya. Salah satu masalah yang sering kali dirasakan para pelaku usaha yaitu keterbatasan pada modal yang dimiliki, sehingga menyebabkan usaha tidak berjalan sesuai rencana. Adanya perbankan syariah diharapkan bisa menjadi solusi untuk menjawab masalah pada permodalan.

Bank Mitra Syariah merupakan salah satu bank swasta dengan berbagai macam produk tabungan ataupun pembiayaan, dimana dalam menjalankan operasinya menggunakan aturan-aturan syariah, seperti menggunakan akad murabahah, musyarakah dan lain-lain di setiap transaksi pembiayaan, adanya sistem bagi hasil dan lain-lain. Salah satu produk layanan perbankan penting yang dijalankan bank syariah bertindak sebagai mediator atau penghubung antara pihak pemilik dana (pemegang saham) dan nasabah

dana (investor) dengan pihak yang membutuhkan modal atau dana (pengusaha atau masyarakat konsumen.

Lembaga keuangan Bank Mitra Syariah menggunakan akad murabahah hampir dalam semua produk pembiayaan, salah satunya produk mikro ekspres. Pembiayaan mikro ekspres ini bertujuan memudahkan bagi para pedagang terutama pedagang pasar dalam pembelian stok atau persediaan barang dagangan yang diajukan oleh nasabah kepada bank mitra syariah, produk ini juga merupakan apresiasi perbankan kepada nasabah yang didominasi oleh pedagang. Dengan adanya produk mikro ekspres ini bisa membantu pedagang pembelian barang dengan dana *cash* sehingga harga yang dibayar lebih murah dan barang yang didapat lebih banyak. Keunggulan produk pembiayaan mikro ekspres ini adalah tidak ada barang jaminan saat akad berlangsung, tentunya hal ini dapat menarik perhatian nasabah untuk melakukan pembiayaan ini. Selain itu produk mikro ekspres juga menggunakan akad syariah yang tentunya akan terhindar dari riba.

Pembiayaan mikro ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik menjadi pembiayaan yang paling banyak diambil oleh para pedagang pasar tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Hal tersebut bisa dilihat dari jumlah data pembiayaan mikro ekspres dari tahun 2018-2021 dibawah ini:

**Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Mikro Ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik Tahun 2018-2021**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Nasabah</b> |
|--------------|-----------------------|
| 2018         | 10                    |
| 2019         | 15                    |
| 2020         | 21                    |
| 2021         | 316                   |

*Sumber: Data Primer yang diambil tahun 2021*

Dari tabel di atas terlihat bahwa jumlah nasabah mikro ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik setiap tahun terus bertambah. Pada tahun ini jumlah nasabah naik cukup pesat sebesar 316 dari jumlah nasabah tahun sebelumnya yang hanya 21. Dengan melihat kenyataan tersebut, sangat menarik peneliti untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pedagang pasar menggunakan produk mikro ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik.

Hal lain yang menjadikan alasan peneliti mengapa mengambil penelitian ini, dikarenakan pembiayaan mikro ekspres merupakan produk yang paling diminati oleh nasabah Bank Mitra Syariah Gresik. Di samping itu, belum pernah ada penelitian sebelumnya yang berfokus pada studi komparatif terhadap faktor-faktor pengaruh nasabah melakukan pembiayaan mikro ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menganalisis faktor apa saja yang membuat pedagang melakukan pembiayaan

mikro ekspres. Atas dasar itu penulis memilih judul “Analisis Determinan Yang Mempengaruhi Pedagang Melakukan Pembiayaan Mikro Ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik (Studi Kasus Nasabah Bank Mitra Syariah Gresik)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi dasar masalah dalam penelitian ini adalah Apa Saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pedagang Melakukan Pembiayaan Mikro Ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pedagang Melakukan Pembiayaan Mikro Ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

### **1. Bagi Peneliti**

Dari hasil penelitian ini diharapkan seorang peneliti dapat memperoleh informasi, menambah wawasan serta ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah dan faktor-faktor yang mempengaruhi pedagang melakukan pembiayaan mikro ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik.

### **2. Bagi Mahasiswa**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa ekonomi syariah dalam mempelajari dan memahami mengenai perbankan syariah dan faktor-faktor yang

mempengaruhi pedagang melakukan pembiayaan mikro di perbankan syariah.

### 3. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan, sekaligus menambah literatur bagi mahasiswa dan civitas akademika lainnya tentang produk pembiayaan mikro di perbankan syariah.

## D. Kajian Pustaka

Untuk mencapai hasil penelitian yang maksimal, maka peneliti akan memaparkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan produk pembiayaan di lembaga keuangan syariah yang digunakan sebagai penunjang penelitian dan juga sebagai upaya menghindari kesamaan judul serta pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, diantaranya sebagai berikut:

1. Jurnal, Zulkifli Zainuddin, Yahya Hamja, Siti Hamidah Rustiana, Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol. 13, No.1, Desember 2016, dengan judul *“Analisis Faktor-Faktor Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Cabang Ciputat)”*. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan memilih produk pembiayaan perbankan syariah yaitu diantaranya *Product, Pricing, Promotion, Place, People, Physical evidence, Process, Brand Awareness, Perceived value, Brand Association, Perceived quality*, Faktor Budaya, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Faktor Psikologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan dalam pengambilan keputusan nasabah memilih

produk pembiayaan Bank Syariah Cabang Ciputat adalah *process*, sebab variabel proseslah yang memiliki nilai *loading factor* yang tertinggi dalam pengambilan keputusan. Tetapi, secara simultan seluruh faktor tersebut mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan Bank Syariah Cabang Ciputat.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada jenis dan jumlah variabel yang digunakan, judul penelitian, objek penelitian, serta jenis metode penelitian kuantitatif. Karena penelitian ini membahas tentang “Analisis Determinan Yang Mempengaruhi Pedagang Melakukan Pembiayaan Mikro Ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik (Studi Kasus Nasabah Bank Mitra Syariah Gresik)”.

2. Jurnal, Samirah Alim, Ali Mutasowifin, Manajemen IKM, Vol. 10 No. 1, Februari 2015, dengan judul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Realisasi Pembiayaan Mikro (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri KCP Bogor Merdeka)”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi faktor-faktor yang memengaruhi realisasi pembiayaan mikro BSM yang didasarkan pada prinsip 5C, yaitu *character, capacity, capital, collateral, dan condition of economic*. Hasil penelitian menyatakan terdapat tiga faktor yang mempengaruhi realisasi pembiayaan mikro pada BSM KCP Bogor Merdeka, yaitu jenis usaha (perdagangan), jumlah pembiayaan yang diajukan dan nilai agunan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada jenis dan jumlah variabel yang digunakan, judul penelitian,

objek penelitian, serta jenis metode penelitian kuantitatif. Karena penelitian ini membahas tentang “Analisis Determinan Yang Mempengaruhi Pedagang Melakukan Pembiayaan Mikro Ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik (Studi Kasus Nasabah Bank Mitra Syariah Gresik)”.

3. Skripsi, Novi Wiliyanti, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (2018). Dengan Judul “*Analisis Faktor Penentu Keputusan Pedagang Dalam Penggunaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi pada Anggota BTM BIMU di Pasar Tradisional Way Dadi Sukarame Bandar Lampung)*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah faktor lingkungan sosial budaya dan psikologis berpengaruh terhadap keputusan pedagang dalam penggunaan BTM BIMU Way Dadi Sukarame Bandar Lampung. Diketahui dari hasil penelitian menunjukkan thitung pada faktor sosial budaya dan psikologis keduanya lebih besar daripada ttabel. Berdasarkan hasil tersebut, menunjukkan bahwa faktor lingkungan sosial budaya dan psikologis sangat berpengaruh terhadap penentu keputusan pedagang dalam penggunaan lembaga keuangan mikro syariah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel penelitian yang digunakan, objek penelitiannya dan teknik analisa data yang digunakan, karena penelitian ini membahas tentang “Analisis Determinan Yang Mempengaruhi Pedagang Melakukan Pembiayaan Mikro Ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik (Studi Kasus Nasabah Bank Mitra Syariah Gresik)”.

4. Skripsi, Yesi Istiani, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin (2021), dengan judul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pedagang Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Pedagang Pasar Mama Mayang Kec, Kota Baru, Kota Jambi)*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah faktor pengetahuan, faktor promosi, faktor lokasi dan faktor pesaing berpengaruh terhadap keputusan pedagang pasar Mama Mayang kota Jambi memilih jasa perbankan syariah. Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa faktor pengetahuan, faktor promosi, faktor lokasi dan faktor pesaing secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih perbankan syariah pada pedagang pasar Mama Mayang kota Jambi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada jumlah variabel yang digunakan dan objek penelitiannya serta teknik analisa data yang digunakan. Pada penelitian ini membahas tentang “Analisis Determinan Yang Mempengaruhi Pedagang Melakukan Pembiayaan Mikro Ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik (Studi Kasus Nasabah Bank Mitra Syariah Gresik)”.

5. Skripsi, Yeyen Fitriani, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri (Uin) Syarif Hidayatullah Jakarta (2016), dengan judul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah memilih Bank Syariah di Kecamatan Ciputat.*” Penelitian tersebut bertujuan untuk

menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah memilih bank syariah di Kecamatan Ciputat. Hasil yang diperoleh yaitu faktor pribadi dan psikologi, merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank syariah dengan *eigenvalue* sebesar 36,254 %. Faktor budaya dan sosial dengan *eigenvalue* sebesar 14,037%. Faktor pemasaran dengan *eigenvalue* sebesar 11,872%.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada jumlah variabel yang digunakan, objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Pada penelitian ini membahas tentang “Analisis Determinan Yang Mempengaruhi Pedagang Melakukan Pembiayaan Mikro Ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik (Studi Kasus Nasabah Bank Mitra Syariah Gresik)”.

6. Skripsi, Jihan Safira Lailil Widad, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura (2021), dengan judul “*Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan Rahn (Gadai) Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cps Blauran Kota Surabaya.*” Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah Melakukan Pembiayaan Rahn (Gadai) Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cps Blauran Kota Surabaya diantaranya yaitu: Syariah, Pelayanan, Lokasi, Produk, Promosi, Reputasi, Kebutuhan, Rekomendasi, Pengetahuan, Fasilitas, Kepercayaan, Ujrah, Nilai Taksiran. Hasil yang

diperoleh yaitu terdapat 6 faktor baru yang mempengaruhi keputusan nasabah melakukan pembiayaan Rahn pada Pt. Pegadaian di masa pandemi, (berdasarkan nilai eigen value  $> 1$ ) yaitu faktor 1 adalah Kualitas Pelayanan, Faktor 2 adalah Citra perusahaan, Faktor 3 adalah Kepercayaan, Faktor 4 adalah Kepuasan, Faktor 5 adalah Kualitas Produk, dan Faktor 6 adalah Nilai Taksiran.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada jumlah variabel yang digunakan dan objek penelitian digunakan. Pada penelitian ini membahas tentang “Analisis Determinan Yang Mempengaruhi Pedagang Melakukan Pembiayaan Mikro Ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik (Studi Kasus Nasabah Bank Mitra Syariah Gresik)”.

7. Skripsi, Dewi Silviana, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya (2018), dengan judul “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo*” Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di Pegadaian Syariah kantor cabang Sidoarjo diantaranya yaitu: lokasi, reputasi, syariah, kebutuhan, ekonomi, produk, acuan. hasil uji analisis pada penelitian ini yaitu faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di pegadaian syariah kantor cabang Sidoarjo adalah faktor reputasi yang mempunyai nilai faktor loading sebesar 51,599.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada jumlah variabel yang digunakan dan objek penelitian digunakan. Pada penelitian ini membahas tentang “Analisis Determinan Yang Mempengaruhi Pedagang Melakukan Pembiayaan Mikro Ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik (Studi Kasus Nasabah Bank Mitra Syariah Gresik)”.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang terdiri dari beberapa teori, dan beberapa penjelasan variabel yang digunakan oleh penulis untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Dari uraian latar belakang tersebut, kemudian penulis mengambil rumusan masalah sebagai acuan dari tujuan penelitian. Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan mengenai manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan pustaka atau landasan teori yang digunakan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian, diantaranya yaitu teori yang membahas tentang pembiayaan murabahah, perilaku konsumen, keputusan pembelian, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pedagang melakukan pembiayaan mikro ekspres di Bank Mitra Syariah Gresik, dan teori perbankan syariah. Pada bab ini juga terdapat hipotesis dan kerangka berfikir dari penelitian.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan secara detail mengenai metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian. Dimulai dari menguraikan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi, sampel, sumber data, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan inti dari penelitian, dimana dalam bab ini akan menjelaskan secara umum mengenai objek penelitian dan hasil penelitian. Objek penelitian tersebut yaitu Bank Mitra Syariah Gresik. Sedangkan untuk hasil penelitian tersebut yaitu menganalisis ke 14 variabel faktor yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan analisis faktor.

#### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini merupakan akhir dari penelitian berisi penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan merupakan hasil dari analisa yang didasari dengan penelitian. Sedangkan saran bertujuan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil variabel maupun objek penelitian yang serupa.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada daftar pustaka ini berisi referensi atau rujukan yang digunakan sebagai penunjang dalam penelitian, yaitu berupa buku, jurnal, skripsi, dan website resmi.