

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Motivasi, Persepsi dan Preferensi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” ini ditulis oleh Anik Faidatul Khusna, NIM. 17401153116 pembimbing Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian ini dilatar belakangi pembiayaan murabahah merupakan pembiayaan yang banyak diminati oleh nasabah atau calon nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dalam rangka meningkatkan keputusan nasabah, penting bagi pihak pengelola bank mempelajari dan mengetahui perilaku konsumen atau nasabah. Motivasi nasabah yang tinggi akan meningkatkan keputusan nasabah menggunakan produk tersebut. Serta Persepsi yang berkaitan dengan keputusan memilih suatu produk, jadi apabila persepsi terhadap pembiayaan murabahah Bank Muamalat baik maka preferensinya cenderung baik terhadap pemilihan pembiayaan murabahah. Preferensi juga dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan bagi konsumen.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi adalah (1) Apakah motivasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?; (2) Apakah persepsi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?; (3) Apakah preferensi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?; (4) Apakah motivasi, persepsi dan preferensi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan menggunakan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *nonprobability sampling* dengan jenis *incidental sampling*. Pada penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. (2) variabel persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. (3) variabel preferensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. (4) variabel motivasi, persepsi dan preferensi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

**Kata Kunci** : Motivasi, Persepsi, Preferensi dan Keputusan Nasabah

## ABSTRACT

This thesis entitled "The Influence of Motivation, Perception and Preference for Customer's Decision Using Murabahah Financing at Muamalat Bank Kediri Branch Office" was written by Anik Faidatul Khusna, NIM. 17401153116 advisor Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

This research is based on the background of murabahah financing which is a much sought after financing for customers or prospective customers at Muamalat Bank, Kediri Branch Office. In order to improve customer decisions, it is important for the bank manager to learn and know the behavior of consumers or customers. High customer motivation will improve customer decisions using the product. As well as perceptions relating to the decision to choose a product, so if the perception of Muamalat Bank murabahah financing is good then the preference tends to be good towards the selection of murabahah financing. Preference can also be used to analyze the level of satisfaction for consumers.

The formulations of the problem in this thesis are (1) Does the motivation affect the customer's decision to use murabahah financing at Muamalat Bank Kediri Branch Office ?; (2) Does the perception affect the customer's decision to use murabahah financing at Muamalat Bank Kediri Branch Office ?; (3) Does the preference affect the customer's decision to use murabahah financing at Muamalat Bank Kediri Branch Office ?; (4) Does motivation, perception and preference cooperatively influence the customer's decision to use murabahah financing at Muamalat Bank Kediri Branch Office ?

The approach used in this study is a quantitative approach and uses the type of associative research. The data used are primary data, namely by distributing questionnaires to respondents. The sampling technique is *nonprobability sampling* with a type of *incidental sampling*. In this study, the researcher uses the method of Multiple Linear Regression Analysis.

The results of this study indicate that (1) the motivation variable has a positive and significant effect on the customer's decision to use murabahah financing at Muamalat Bank Kediri Branch Office. (2) The perception variable has a positive and significant effect on the customer's decision to use murabahah financing at Muamalat Bank Kediri Branch Office. (3) The preference variable has a positive and significant effect on customer decisions to use murabahah financing at Muamalat Bank Kediri Branch Office. (4) Motivation, perception, and preference variables cooperatively have a positive and significant effect on the customer's decision to use murabahah financing at Muamalat Bank Kediri Branch Office.

Keywords: Customer Motivation, Perception, Preferences and Decisions