

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” ini ditulis oleh Rohmani Yatussolikhah, NIM 17401153110, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Bapak Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh pembiayaan *murabahah* yang banyak diminati oleh nasabah atau calon nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dalam rangka meningkatkan keputusan nasabah, penting bagi pihak pengelola bank untuk memperhatikan terkait pengetahuan, kualitas produk dan promosi. Pengetahuan yang luas akan memudahkan nasabah untuk mengambil suatu keputusan produk yang diinginkan. Selain itu produk yang berkualitas dan promosi yang menarik juga akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan produk tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah pengetahuan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri? (2) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri? (3) Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri? (4) Apakah pengetahuan nasabah, kualitas produk dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?.

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

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. (2) variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. (3) variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. (4) variabel pengetahuan nasabah, kualitas produk dan promosi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

**Kata kunci** : pengetahuan nasabah, kualitas produk, promosi dan keputusan nasabah

## ABSTRACT

Thesis entitled “ The Influence of Customer Knowledge, Product Quality and Promotion for Customer’s Decision Using *Murabahah* Financing Product at Muamalat Bank Kediri Branch Office” was written by Rohmani Yatussolikhah, NIM. 17401153110, Departement of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Tulungagung with Advisors Mr. Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

The research in this thesis is motivated by *murabahah* financing that is much in demand by customer’s or prospective customer’s at Bank Muamalat Kediri Branch Office. In order to improve customer’s decision, it is important for the bank management to pay attention to the knowledge of product quality and promotion. Extensive knowledge will make it easier for customer’s to make a desired product decision. Quality products and attractive promotions will also enhance the customer’s decision to use the product.

The formulation of the problem in this research is (1) Does the customer knowledge affect the customer’s decision to use *murabahah* financing product at Muamalat Bank Kediri Branch Office? (2) Does the product quality affect the customer’s decision to use *murabahah* financing product at Muamalat Bank Kediri Branch Office? (3) Does the promotion affect the customer’s decision to use *murabahah* financing product at Muamalat Bank Kediri Branch Office? (4) Does the customer knowledge, product quality and promotion cooperatively influence the customer’s decision to use *murabahah* financing product at Muamalat Bank Kediri Branch Office?

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

The results of this study indicate that (1) The customer knowledge variable has a positive and significant effect on the customer’s decision to use *murabahah* financing product at Muamalat Bank Kediri Branch Office. (2) The product quality variable has a positive and significant effect on the customer’s decision to use *murabahah* financing product at Muamalat Bank Kediri Branch Office. (3) The promotion variable has a positive and significant effect on the customer’s decision to use *murabahah* financing product at Muamalat Bank Kediri Branch Office. (4) The customer knowledge, product quality and promotion variables cooperatively have a positive and significant effect on the customer’s decision to use *murabahah* financing product at Muamalat Bank Kediri Branch Office.

**Keywords** : Customer Knowledge, Product Quality, Promotion and Decisions