

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Pemasaran Islam, Pelayanan Prima dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan *Murabahah* Pada LKS ASRI Plosokandang dan BMT Istiqomah Karangrejo” ini ditulis oleh Leoni Wahyu Ristina, NIM 17401153025, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan Pembimbing Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menguji etika pemasaran Islam berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada LKS ASRI Plosokandang (2) Untuk menguji pelayanan prima berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada LKS ASRI Plosokandang (3) Untuk menguji tingkat margin berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada LKS ASRI Plosokandang (4) Untuk menguji etika pemasaran Islam, pelayanan prima dan tingkat margin berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada LKS ASRI Plosokandang (5) Untuk menguji etika pemasaran Islam berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada BMT Istiqomah Karangrejo (6) Untuk menguji pelayanan prima berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada BMT Istiqomah Karangrejo (7) Untuk menguji tingkat margin berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada BMT Istiqomah Karangrejo (8) Untuk menguji etika pemasaran Islam, pelayanan prima dan tingkat margin berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada BMT Istiqomah Karangrejo.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan *murabahah* pada LKS ASRI Plosokandang dan BMT Istiqomah Karangrejo. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran angket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (1) etika pemasaran Islam berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada LKS ASRI Plosokandang (2) pelayanan prima berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada LKS ASRI Plosokandang (3) tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada LKS ASRI Plosokandang (4) secara bersama-sama etika pemasaran Islam, pelayanan prima dan tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada LKS ASRI Plosokandang (5) etika pemasaran Islam berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada BMT Istiqomah Karangrejo (6) pelayanan prima berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada BMT Istiqomah Karangrejo (7) tingkat margin berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada BMT Istiqomah Karangrejo (8) Secara bersama-sama etika pemasaran Islam, pelayanan prima dan tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* pada BMT Istiqomah Karangrejo.

Kata kunci : Etika Pemasaran Islam, Pelayanan Prima, Tingkat Margin dan Keputusan Nasabah

ABSTRACT

The thesis with title "The Influence of Islamic Marketing Ethics, Excellent Service and Margin Levels on Customer Decisions Using Murabahah Financing at LKS ASRI Plosokandang and BMT Istiqomah Karangrejo" was written by Leoni Wahyu Ristina, NIM 17401153025, Department of Sharia Banking, Faculty of Islamic Economics and Business, IAIN Tulungagung with Advisor Dyah Pravitasari, SE, MSA.

The purpose of this study are (1) To examine the Islamic marketing ethics influencing the customer's decision to use murabahah financing at LKS ASRI Plosokandang (2) To test excellent service influences the customer's decision to use murabahah financing on the ASRI Plosokandang LKS (3) To test the margin level effect on customer decision to use murabahah financing in LKS ASRI Plosokandang (4) To test Islamic marketing ethics, excellent service and margin levels influence customer decisions to use murabaha financing on LKS ASRI Plosokandang (5) To test Islamic marketing ethics influence customer decisions to use murabahah financing on BMT Istiqomah Karangrejo (6) To test the excellent service influences the customer's decision to use murabaha financing at BMT Istiqomah Karangrejo (7) To test the margin level influences the customer's decision to use murabahah financing on the BMT Istiqomah Karangrejo (8) To test the ethics of Islamic marketing, excellent service and the level of margins affect the customer's decision to use murabahah financing at the Istiqomah Karangrejo BMT.

This research uses a quantitative approach with the type of associative research. The population used in this study were customers in LKS ASRI Plosokandang and BMT Istiqomah Karangrejo. Data collection techniques using a questionnaire. The data used are primary data obtained from questionnaires.

The results showed that partially (1) Islamic marketing ethics had a significant positive effect on customers' decisions to use murabaha financing on the ASRI Plosokandang LKS (2) excellent service had a significant positive effect on customers' decisions to use murabaha financing on the ASRI Plosokandang LKS (3) the margin level had a positive and significant effect on customers' decisions to use murabaha financing on the ASRI Plosokandang LKS (4) together Islamic marketing ethics, excellent service and margin level have positive and significant effect on customers' decisions to use murabaha financing on the ASRI Plosokandang LKS (5) Islamic marketing ethics have a significant positive effect on customers' decisions to use murabaha financing on the BMT Istiqomah Karangrejo (6) excellent service has a significant positive effect on customers' decisions to use murabaha financing on the BMT Istiqomah Karangrejo (7) margin level has a negative and significant effect on customers' decisions to use murabaha financing on the BMT Istiqomah Karangrejo (8) together Islamic marketing ethics, excellent service and margin level have positive and significant effect on customers' decisions to use murabaha financing on the BMT Istiqomah Karangrejo.

Keywords : Islamic Marketing Ethics, Excellent Service, Margin Levels and Customer Decisions.