

ABSTRAK

Skripsi Dengan Judul “Pengaruh Reputasi, Kualitas Layanan, Lokasi, Dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” ini ditulis oleh Tiza Indi Chusna, NIM. 17401163145, Pembimbing Dr. Nur Aini Latifah, SE,. MM.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh sebuah fenomena bahwa pembiayaan murabahah sangat memberikan manfaat bagi masyarakat, tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengerti apa itu pembiayaan murabahah. Dan banyak orang yang belum mengenal tentang bank syariah, maka perlu bagi suatu lembaga untuk memperhatikan beberapa faktor yang bisa mempengaruhi keputusan nasabah. Karena sebelum memutuskan untuk memilih atau menggunakan suatu produk, nasabah akan mempertimbangkan banyak hal. Seperti mempertimbangkan reputasi perusahaan, kualitas pelayanan, lokasi bank dan mempertimbangkan persepsi karena persepsi mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) apakah reputasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?, (2) apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?, (3) apakah lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?, (4) apakah persepsi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?, (5) apakah reputasi, kualitas pelayanan, lokasi, persepsi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin. Tahap pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji T dan Uji F serta uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah, (3) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah, (4) persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah.

Kata Kunci: Reputasi, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Persepsi, Keputusan Nasabah

ABSTRACT

Thesis with title “Effect of Reputation, Service Quality, Location, and Perception of Customer Decisions in Choosing Murabahah Financing Products at Bank Syariah Mandiri, Tulungagung Sub-Branch Office” Written by Tiza Indi Chusna, NIM. 17401163145. Advisor: Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM.

This research is motivated by a phenomenon that murabaha financing provides benefits to the community, but there are still many people who do not understand what murabaha financing is. And many people who do not know about Islamic banks, it is necessary for an institution to pay attention to several factors that can influence customer decisions. Because before deciding to choose or use a product, customers will consider many things. Like considering the company's reputation, service quality, location of the bank and considering perceptions because the perception has a positive influence on customers' decisions in choosing *murabahah* financing products.

The formulation of the research: (1) Is the Reputation has a significant influence in Choosing Murabahah Financing Products at Bank Syariah Mandiri, Tulungagung Sub-Branch Office? (2) Is the Service Quality has a significant influence in Choosing Murabahah Financing Products at Bank Syariah Mandiri, Tulungagung Sub-Branch Office? (3) Is the Location has a significant influence in Choosing Murabahah Financing Products at Bank Syariah Mandiri, Tulungagung Sub-Branch Office? (4) Is the Perception of Customer Decisions has a significant influence in Choosing Murabahah Financing Products at Bank Syariah Mandiri, Tulungagung Sub-Branch Office? (5) Is the Reputation, Service Quality, Location, and Perception of Customer Decisions has a significant influence in Choosing Murabahah Financing Products at Bank Syariah Mandiri, Tulungagung Sub-Branch Office?

The method used in this research is quantitative method. The technique used in sampling in this study uses the Slovin formula. The data collection stage in this study used a questionnaire. Data analysis techniques using quantitative analysis using statistical analysis, namely the validity test, reliability test, normality test, classic assumption test, multiple regression test, T test and F test and the coefficient of determination test.

The results of this research that (1) Reputation has a significant influence in Choosing Murabahah Financing Products (2) Service Quality has a significant influence in Choosing Murabahah Financing Products (3) Location has a significant influence in Choosing Murabahah Financing Products (4) Is the Perception of Customer Decisions has a significant influence in Choosing Murabahah Financing Products (5) Reputation, Service Quality, Location, and Perception of Customer Decisions has a significant influence in Choosing Murabahah Financing Products.

Keywords: Reputation, Service Quality, Location, Perception, Customer Decision