

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi, Tingkat Margin, Tingkat Pengetahuan, dan Pendapatan Nasabah terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri”, ini ditulis oleh Julyana Dwi Rahayu, NIM. 17401163200, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Negeri Islam (IAIN) Tulungagung yang dibimbing oleh Elok Fitriani Rafikasari, M.Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan perbankan syariah di wilayah Kediri hingga Tulungagung saat ini dapat dikatakan meningkat dari tahun sebelumnya. Beragam upaya yang telah dilakukan oleh suatu perusahaan atau bank dalam meningkatkan kualitasnya dalam segala hal. Dari meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki fasilitas yang dimiliki hingga strategi dalam melakukan promosi produk. Hal ini juga dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri. Tetapi masih terjadi kesenjangan antara pihak Bank dengan harapan nasabah mengenai kinerja dan operasionalnya. Berangkat dari permasalahan tersebut, maka penulis terdorong untuk meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan data menggunakan angket/kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan selanjutnya data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi, Tingkat Margin, Tingkat Pengetahuan dan Pendapatan Nasabah berpengaruh positif terhadap permintaan pembiayaan murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri. Secara simultan Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi, Tingkat Margin, Tingkat Pengetahuan dan Pendapatan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan pembiayaan murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri dengan total pengaruh sebesar 77,2 %.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi, Tingkat Margin, Tingkat Pengetahuan dan Pendapatan Nasabah**

## ABSTRACT

This is with the title "The Effect of Service Quality, Promotion Strategy, Margin Level, Knowledge Level, and Customer Income on Murabahah Financing Requests at Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri", was written by Julyana Dwi Rahayu, NIM. 17401163200, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Islamic Banking, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, guided by Elok Fitriani Rafikasari, M.Si.

This research is motivated by the development of Islamic banking in the Kediri to Tulungagung area Regency which can be said to have increased from the previous year. Various efforts have been made by a company or bank to improve its quality in all respects. From improving service quality, improving facilities owned to strategies for product promotion. This is also done by Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri. However, there is still a gap between the Bank and customer expectations regarding its performance and operations. Departing from these problems, the authors are encouraged to examine the factors that affect the demand for Murabahah financing at Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.

This study uses a quantitative approach with associative research types. The data collection technique used a questionnaire, the sampling technique used purposive sampling and then the data were analyzed using multiple linear regression analysis.

The analysis results show that partially Service Quality, Promotion Strategy, Margin Level, Knowledge Level and Customer Income have a positive effect on murabahah financing requests at Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri. Simultaneously, Service Quality, Promotion Strategy, Margin Level, Knowledge Level and Customer Income have a positive and significant effect on murabahah financing requests at Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri with a total influence of 77.2%.

**Keyword: Service Quality, Promotion Strategy, Margin Level, Knowledge Level and Customer Income.**