

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Proses Keputusan Nasabah Mengajukan Akad Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Cabang Kediri” ini ditulis oleh Ria Dwi Saputri, NIM 17401153347, dengan dosen pembimbing Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan pembiayaan terutama kota Kediri yang notabene adalah kota pesantren sehingga lembaga keuangan Syariah menjadi penentu keputusan akad pembiayaan. Fokus penelitian ini adalah, 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap proses keputusan nasabah dalam pengajuan pembiayaan murabahah, 2) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap proses keputusan nasabah dalam pengajuan pembiayaan murabahah, 3) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap proses keputusan nasabah dalam pengajuan pembiayaan murabahah, 4) Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan berpengaruh terhadap proses keputusan nasabah dalam pengajuan pembiayaan murabahah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap proses pengambilan keputusan nasabah pembiayaan murabahah. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang menggunakan skala likert. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu penyebaran kuisioner kepada 84 responden di kota Kediri yang menggunakan akad pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kediri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembiayaan nasabah akad murabahah di Bank Muamalat Bank Kediri, 2) Ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap keputusan pembiayaan nasabah akad murabahah di Bank Muamalat Bank Kediri, 3) Ada pengaruh signifikan kepercayaan terhadap keputusan pembiayaan nasabah akad murabahah di Bank Muamalat Bank Kediri, 4) Secara bersama-sama ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap keputusan pembiayaan nasabah akad murabahah di Bank Muamalat Bank Kediri,

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan dan Keputusan Pembiayaan Murabahah*

ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Service Quality, Product Quality and Trust on the Customer Decision Process to Apply for a Murabahah Financing Agreement at Bank Muamalat Kediri Branch)" was written by Ria Dwi Saputri, NIM 17401153347, with the supervisor Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag.

This research is motivated by the need for financing, especially the city of Kediri which incidentally is a boarding school city so that Islamic financial institutions become the determinants of financing contract decisions. The focus of this research is, 1) Does the quality of service affect the customer's decision process in applying for murabahah financing, 2) Does the quality of the product affect the customer's decision process in applying for murabahah financing, 3) Does trust affect the customer's decision process in applying for murabahah financing, 4) Do service quality, product quality and trust affect the customer's decision process in applying for murabahah financing?

This study aims to determine the effect of service quality, product quality and trust on the decision-making process of murabahah financing customers. This type of research is quantitative using a Likert scale. The method used in data collection is the distribution of questionnaires to 84 respondents in the city of Kediri who use a murabahah financing agreement at Bank Muamalat Kediri.

The results showed that 1) There was a significant effect of service quality on the financing decisions of murabahah customers at Bank Muamalat Bank Kediri, 2) There was a significant influence of product quality on the financing decisions of murabahah customers at Bank Muamalat Bank Kediri, 3) There was a significant influence of trust on decisions financing for murabahah contract customers at Bank Muamalat Bank Kediri, 4) Together there is a significant influence on service quality, product quality and trust on the financing decisions of murabahah customers at Bank Muamalat Bank Kediri,

Keywords: Service Quality, Product Quality, Trust and Murabahah Financing Decisions