

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk, Promosi, Pengetahuan, dan Pendapatan Nasabah terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri" yang ditulis oleh Bella Putri Angelina, NIM. 12401173548, yang dibimbing oleh Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh adanya permasalahan pada tingkat kesadaran perbankan syariah terhadap pentingnya perbaikan produk murabahah dan memberikan informasi yang jelas serta dapat memenuhi keinginan konsumen atau nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam memasarkan produk-produk lembaga keuangan syariah khususnya Bank Muamalat Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk: 1) Menguji pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah; 2) Menguji pengaruh signifikan keunggulan produk terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah; 3) Menguji pengaruh signifikan promosi terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah; 4) Menguji pengaruh signifikan pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah; 5) Menguji pengaruh signifikan pendapatan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah; 6) Menguji pengaruh signifikan kualitas pelayanan, keunggulan produk, promosi, pengetahuan, dan pendapatan nasabah terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Penelitian ini menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data melalui observasi serta penyebaran angket secara langsung. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengujian data menggunakan analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah; 2) Keunggulan produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah; 3) Promosi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah pada; 4) Pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah; 5) Pendapatan nasabah berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah; 6) Kualitas pelayanan, keunggulan produk, promosi, pengetahuan, dan pendapatan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah. Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kompetensi pegawai yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, keunggulan produk, promosi, dan pengetahuan untuk nasabah serta memperhatikan kembali terkait promosi agar lebih aktif menggunakan media sosial untuk mempromosikan produk murabahah.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk, Promosi, Pengetahuan, Pendapatan Nasabah dan Keputusan Nasabah

## **ABSTRACT**

*Research paper entitled "The Influence of Service Quality, Product Excellence, Promotion, Knowledge, and Customer Income on Customer Decisions in Choosing Murabahah Financing at the Sub-Branch Office of Bank Muamalat Indonesia Kediri" written by Bella Putri Angelina, NIM. 12401173548, supervised by Dr. Binti Nur Asiyah, M.Sc.*

*The research in this thesis is motivated by the existence of problems at the level of awareness of Islamic banking on the importance of improving murabahah products and providing clear information and being able to meet consumer or customer desires is very important in marketing the products of Islamic financial institutions, especially Bank Muamalat Indonesia.*

*The aims of this study are to: 1) examine the significant effect of service quality on customer decisions to choose murabahah financing; 2) Testing the significant effect of product excellence on customer decisions in choosing murabahah financing; 3) Testing the significant effect of promotion on the customer's decision to choose murabahah financing; 4) Testing the significant effect of knowledge on the customer's decision to choose murabahah financing; 5) Testing the significant effect of customer income on customer decisions in choosing murabahah financing; 6) To examine the significant effect of service quality, product superiority, promotion, knowledge, and customer income on the customer's decision to choose murabahah financing.*

*The method of this study used the quantitative method with the type of associative research. This study uses primary data. Data collection techniques through observation and direct questionnaires. This research uses accidental sampling technique. Testing the data using analysis of validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, and coefficient of determination test.*

*The results of the study show that: 1) Service quality has a significant positive effect on customer decisions to choose murabahah financing; 2) Product excellence has a significant positive effect on customer decisions to choose murabahah financing; 3) Promotion has an insignificant negative effect on customer decisions in choosing murabahah financing; 4) Knowledge has a significant positive effect on customer decisions in choosing murabahah financing; 5) Customer income has a significant positive effect on customer decisions in choosing murabahah financing; 6) Service quality, product excellence, promotion, knowledge, and customer income have a significant effect on customer decisions in choosing murabahah financing. Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri should maintain and improve employee competencies related to service quality, product excellence, promotion, and knowledge for customers and pay attention to promotions to be more active in using social media to promote murabahah products.*

**Keywords:** *Service Quality, Product Excellence, Promotion, Knowledge,  
Customer Income and Customer Decision*