

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
PEMBIAYAAN KPR DI PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR
CABANG SYARIAH
BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

LISNA ARIYANI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2022 M/1443

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
PEMBIAYAAN KPR DI PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR
CABANG SYARIAH
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh:
Lisna Ariyani
(170101060568)**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022/1443**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lisna Ariyani

NIM : 170101060568

Tempat / Tgl. Lahir : Tamban, 12 Oktober 1998

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri. Bukan merupakan pengambilan alih tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, jika kemudian hari terbukti merupakan duplikasi, tiruan, plagiat atau dibuat orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 12 April 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda Tangan



Lisna Ariyani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Pembiayaan KPR di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin."

Ditulis oleh : Lisna Ariyani

NIM : 170101060568

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan Tanggal Lahir : Tamban, 12 Oktober 1998

Alamat : Komp. Karya Budi Utama Raya III No. 64 Blok A RT. 012 RW. 000 Kel. Sungai Lulut Kec. Sungai Tabuk Kab. Banjar

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Lisna Ariyani, M. Si.
NIDN. 198305262011012007

Banjarmasin, 14 April 2022
Pembimbing

Handwritten signature of Yusuf Asyahrri, SE., ME. in blue ink.

Yusuf Asyahrri, SE., ME.
NIDN. 11240291

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Pembiayaan KPR di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin", ditulis oleh Lisna Ariyani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 19 Mei 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 82,5 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Dra. Fithriana Syarqawie, M.H.I. (Anggota)	2.
3. Yusuf Asyabri, S.E., M.E. (Anggota)	3.
4. Rimayanti, S.E., M.M. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Lisna Ariyani, 2022, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Pembiayaan KPR di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin*. Pembimbing: Yusuf Asyabri, SE., ME

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya kebutuhan yang tinggi di kalangan masyarakat untuk dapat memiliki rumah, sehingga adanya produk pembiayaan KPR yang dikeluarkan oleh Bank Tabungan Negara Syariah menjadi salah satu jenis pelayanan untuk mendapatkan pinjaman dalam pemberian kredit perumahan kepada nasabahnya. Ada banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan KPR tersebut diantaranya harga, kualitas pelayanan dan promosi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel harga, kualitas pelayanan dan promosi secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan KPR di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket atau kuesioner dan didapatkan responden sebanyak 100 dan diolah menggunakan alat bantu SPSS 18.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa harga, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan KPR di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Baik secara parsial, maupun secara simultan.

MOTTO

“Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu.” (Ali bin Abi Thalib)

“Kerja keras ada di balik mimpi yang besar. Iringi kerja keras itu dengan untaian doa pada Sang Pencipta karena tidak ada satu pun dapat terjadi kecuali atas kehendak dan rida-Nya.”

KATA PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Allah SWT

Karena hanya atas izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dibuat dan dapat terselesaikan. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kesehatan, kekuatan, kelancaran dan karunia yang tak terhingga dalam menyusun skripsi ini. Sholawat dan salam selalu terlimpah keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan almarhum Ayah yang selalu menjadi motivasi ku untuk menyelesaikan skripsi ini, untuk ibu terima kasih atas perjuangan dengan penuh ikhlas dan kasih sayang yang tiada terhingga dengan penuh ketulusan yang tak kenal lelah dan batas waktu dalam membimbingku. Untuk almarhum ayah satu satunya sosok lelaki terbaik didunia ini yang pernah hadir dalam kehidupanku, skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk mu, terima kasih karena pernah menanamkan nilai nilai dalam kehidupan dan memberikan dorongan untuk selalu menuntut ilmu. Tanpa kalian berdua perjuangan hingga di titik ini tidak ada apa-apanya. Tidak terlupa untuk kaka ku tersayang terimakasih karena selalui memberikan semangat untuk adikmu ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk dosen pembimbing. Terima kasih Pak, karena telah rela meluangkan waktu untuk membimbingku, dengan penuh kesabaran memimbingku meski gemar melakukan kesalahan. Kini setelah masa perjuangan itu berlalu, aku bersyukur menjadi salah satu bimbinganmu. Sekali lagi kuucapkan terima kasih untuk semua masukan dan tuntunan yang telah kau berikan.

Skripsi ini juga ku persembahkan untuk teman-teman terbaikku, terima kasih atas inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kalian berikan dan terima kasih juga kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.

Untuk diri ku sendiri

Jika ditanya apa momen tersulit sebagai mahasiswa, mungkin masa skripsi adalah jawabannya. Setahun belakangan adalah masa yang penuh dengan air mata, terima kasih untuk tetap kuat meski terkadang merasa rapuh dan putus asa, terima kasih diriku sudah sangat hebat bisa bertahan dan telah berjuang sejauh ini dengan melawan rasa malas, mood yang sering berubah ubah, dan berbagai masalah yang ada saat mengerjakan skripsi ini. Be proud of yourself ☺

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef

ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah rangkap

الْمُتَكَبِّرِ	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُّوسُ	Ditulis	<i>al-quduş</i>

III. Ta’marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَمِيعٌ	ditulis	<i>jāmi’ah</i>
مَكْتَبَةٌ	ditulis	<i>maktabah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam Bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikenhendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jāmi’ah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	fathah	ditulis	A
ِ	Kasrah	ditulis	I

◌ْ	dammah	ditulis	U
شكر	fathah	ditulis	<i>syakara</i>
قرأ	kasrah	ditulis	<i>qurī'a</i>
ينطق	dammah	ditulis	<i>Yanṭiqu</i>

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاهل	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>s}alla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>Syadī</i> <i>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>s}udw</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعوى ذي ألوتاد	ditulis ditulis	<i>au</i> <i>wa fir'auna zi al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan satu kata dipisahkan dengan aspostrof

أأتن أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرأى	ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>qs-ṣubhu</i>
السا هر ة	ditulis	<i>as-sāhirāh</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشوس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih pembiayaan KPR di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr.H. Sukarni,. M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.S.I selaku ketua program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku sekertaris Program studi

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu dan manfaat bagi penulis
5. Bapak dan Ibu tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Pemimpin PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin Bapak Abidin
7. Segenap pegawai PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, yang dengan ramah dan ikhlas menerima dan membantu penulis dalam melakukan penelitian hingga selesai.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Signifikan Penelitian.....	9
1. Bagi Bank Tabungan Negara Syariah	9
2. Bagi UIN Antasari	10
3. Bagi penulis.....	10
4. Bagi Pembaca.....	10
E. Definisi Operasional	10
1. Pengaruh	10
2. Harga.....	11
3. Kualitas Pelayanan	11
4. Promosi	11
5. Keputusan Nasabah	12
6. Pembiayaan	12
7. KPR	12

F. Kerangka Pemikiran	13
G. Hipotesis Penelitian	13
1. Secara Simultan (Uji F).....	14
2. Secara Parsial (uji T)	14
H. Kajian Pustaka/Peneliti Terdahulu	15
I. Sitematika Penulisan.....	17
BAB II HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH.....	18
A. Harga	18
1. Pengertian Harga.....	18
2. Dimensi Harga	20
3. Harga Dalam Pandangan Islam	22
B. Kualitas Pelayanan	24
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	25
3. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam	26
C. Promosi	28
1. Pengertian Promosi.....	28
2. Dimensi Promosi.....	31
3. Promosi Dalam Pandangan Islam	32
D. Perilaku Konsumen.....	33
1. Pengertian Perilaku Konsumen	33
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	34
E. Keputusan Konsumen.....	34
1. Pengertian Keputusan Konsumen	34
2. Dimensi Keputusan Konsumen.....	36
F. Pengertian Pembiayaan.....	37
G. Pengertian KPR	38
H. Hubungan Harga dengan Keputusan Nasabah	39
I. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah	40
J. Hubungan Promosi dengan Keputusan Nasabah.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitiian	42
B. Lokasi Penelitian	43
C. Populasi dan sampel	43
D. Data dan Sumber Data	45
1. Data Primer.....	45
2. Data Sekunder	45
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Desain Pengukuran	46
G. Teknik Analisis Data	49
1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	49
2. Uji Asumsi Klasik	49
3. Regresi Linier Berganda	51
4. Uji Hipotesis.....	52
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	54
A. Penyajian Data.....	54
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	54
2. Perkembangan jaringan.....	54
3. Visi dan Misi BTN Syariah	55
4. Tujuan Pendirian.....	56
5. Budaya Kerja BTN Syariah.....	56
6. Struktur Organisasi	58
7. Produk-produk Bank BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.....	58
B. Karakteristik Responden.....	67
1. Usia Responden	67
2. Pendidikan Terakhir	68
3. Pekerjaan	70
C. Analisis Data.....	71
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	71
2. Hasil Uji Asumsi Klasik	74
3. Analisis Regresi Linier Berganda	77
4. Uji Hipotesis.....	79
D. Pembahasan	85
1. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan KPR di PT.	

Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.....	85
2. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Secara Parsial Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan KPR di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin	87
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	ciii
RIWAYAT HIDUP.....	cxli

DFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1.....	3
Gambar 1. 2.....	5
Gambar 1. 3.....	13
Gambar 2. 1.....	36
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	58
Gambar 4. 2 Grafik Uji Normalitas.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator variabel	47
Tabel 3. 2 Instrumen menggunakan Skala Likert	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Responde Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	70
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	71
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen penelitian	73
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	76
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Heterokedastisitas.....	77
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4. 10 Hasil Uji F	80
Tabel 4. 11 Hasil Uji T.....	81