

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PREFERENSI NASABAH KREDIT PEMILIKAN RUMAH SYARIAH (Studi Pada BTN Syariah Kantor Cabang Serang)**" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 02 Agustus 2022



Ira Anggraeni Daichi
NIM. 181420172

ABSTRAK

Nama: Ira Anggraeni Daichi, Nim: 181420172, Judul Skripsi: *Analisis pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah kredit pemilikan rumah syariah.*

Kredit pemilikan rumah merupakan produk pembiayaan yang ditawarkan oleh perbankan kepada nasabah untuk memiliki hunian yang dibutuhkan. Sering kali terjadi harga yang diberikan tidak sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan sehingga mengakibatkan rasa kecewa bagi nasabah, Pemasaran yang dilakukan terhadap produk kredit pemilikan rumah sering kali kurang mendapatkan respon dari para nasabah, sehingga dalam menarik nasabah dapat dilakukannya kegiatan promosi secara konsisten agar nasabah mengenal produk perumahan yang ditawarkan.

Variabel yang menjadi penelitian adalah Harga (X1), Promosi (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3), serta variabel Y adalah Preferensi Nasabah. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1). Apakah harga berpengaruh positif terhadap preferensi nasabah kredit pemilikan rumah syariah? 2). Apakah promosi berpengaruh positif terhadap preferensi nasabah kredit pemilikan rumah syariah? 3). Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap preferensi nasabah kredit pemilikan rumah syariah? tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui akibat cicilan harga yang ditetapkan oleh perusahaan, dampak promosi yang dilakukan perusahaan serta pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan produk KPR Syariah.

Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi yang menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden 70 nasabah. Metode asumsi klasik yang digunakan diantaranya uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas serta menggunakan uji statistik diantaranya persamaan regresi, uji koefisien determinasi, dan uji t (parsial) yang dihitung menggunakan SPSS 22. Penelitian ini menggunakan data primer, yang diperoleh melalui nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Serang yang menggunakan produk KPR Syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel yang diteliti terdiri dari harga, promosi, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan produk kredit pemilikan rumah syariah.

Kata-kata kunci: KPR, Preferensi, Regresi linear berganda.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jenderal Sudirman Nomor 30 Serang 42118 ☎ (0254) 200323 Fax. 200022
website. www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.
Lampiran : 1 (satu) eksemplar Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Perihal : Usulan Munaqasyah Islam UIN SMH BANTEN
a.n Ira Anggrneni Daichi di-
NIM. 181420172 Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara Ira Anggraeni Daichi, NIM: 181420172 dengan judul Skripsi "Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah Syariah (studi pada BTN Syariah Kantor Cabang Serang)", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

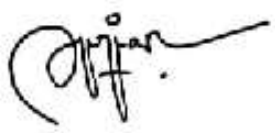
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Serang, 19 Oktober 2022

Pembimbing II


Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 197801132006041002


Soliyah Wulandari M.SE
NIP. 198501022015032004

PERSETUJUAN

Analisis Pengaruh harga, promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah Syariah (Studi Pada BTN Syariah Kantor Cabang Serang)

Oleh :


Ira Anggraeni Daichi


NIM : 181420172

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Laili Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002


Soliyah Wulandari, S.E., M.Sc
NIP. 198501022015032004


Mengetahui;

Dekan

Ketua Jurusan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Perbankan Syariah,


Dr. Hj. Nihavatul Masykuroh, M.Si
NIP. 19640212 199103 2 003


Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Ira Anggraeni Daichi NIM: 181420172 yang berjudul: *"Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah Syariah (studi pada BTN Syariah Kantor Cabang Serang)"*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 19 Oktober 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dede Sudirja, M.Si.

NIP. 197705152008011016

Sekretaris Merangkap Anggota



Rasidah Novita Sari, M.E.

NIP. 198811162022032001

Anggota-anggota,

Penguji I,



Di'amah Fitriyyah, M.Pd.

NIP. 198703062015032003

Penguji II,



Helaluddin, M.Pd.

NIP. 1981101052015031001

Pembimbing I,



Zaini Ibrahim, M.Si

NIP. 197801132006041002

Pembimbing II,



Soliyah Wulandari, M.Sc.

NIP. 19850102 201503 2 004

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas segala nikmat yang telah Allah berikan kepada kita, shalawat teriring salam kepada Nabi kita yakni Nabi Muhammad SAW. Rasa syukur dan bahagia skripsi ini dipersembahkan untuk orang yang sangat saya sayangi yaitu kedua orang tua saya Bapak Kisdiyono dan Ibu Rodiyah, serta adik-adik saya Octaviana Dainy, Lia Kholishoh, dan Muhammad Zildan Armando, terimakasih atas doa, dukungan, serta kasih sayang dan rasa sabar yang telah kalian berikan dalam menghadapi saya yang kadang masih bersikap seperti layaknya anak kecil dan masih banyak merepotkan.

MOTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (QS. Al-Insyirah:6)¹

¹ Quran Kementerian Agama RI, QS. Al- Insyirah 6.
<https://quran.kemenag.go.id/surah/94>, diakses pada 18 Oktober 2022.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ira Anggraeni Daichi, lahir di Serang pada tanggal 22 bulan Juli tahun 2000, anak pertama dari empat bersaudara dari orang tua bernama Bapak Kisdiyono dan Ibu Rodiyah.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis, SDN TCP Kabupaten Serang yang lulus pada tahun 2012, SMP N 1 CIRUAS Kabupaten Serang yang lulus pada tahun 2015, SMA N 1 CIRUAS Kabupaten Serang yang lulus pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, sebagai anggota dan pengurus tahun 2019 sampai 2020. Sementara penulis juga aktif di organisasi ekstra kampus yaitu di Himpunan Mahasiswa Islam.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat serta Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat serta salam penulis panjatkan kepada Rasulullah SAW sebagai suri tauladan umat manusia yang membawa perubahan dari zaman jahiliyah menuju zaman peradaban yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dengan pertolongan Allah SAW dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PREFERENSI NASABAH KREDIT PEMILIKAN RUMAH SYARIAH (Studi pada BTN Syariah Kantor Cabang Serang”** yang disusun sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana serta satu pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Zaini Ibrahim M.Si., selaku pembimbing I dan Soliyah Wulandari SE, M.Sc., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini, serta berbagai pihak yang ikut membantu berpartisipasi dan memberikan dukungan baik materil maupun morail dalam penelitian ini mulai dari awal persiapan penelitian sampai akhir penulisan. Untuk itu ungkapan bahagia dan rasa terimakasih penulis sampaikan setulusnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah membina Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan baik.

2. Dra. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Henny Saraswati, M.M., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan arahan, mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Benny Kurniawan, sebagai pimpinan BTN Syariah Kantor Cabang Serang yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu seluruh dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 02 Agustus 2022

Penulis

Ira Anggraeni Daichi
NIM: 181420172

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | i |
| ABSTRAK..... | ii |
| NOTA DINAS. | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQOSAH. | iv |
| PENGESAHAN | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| MOTO..... | vii |
| RIWAYAT HIDUP. | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| BAB I: PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 6 |
| C. Perumusan Masalah | 6 |
| D. Batasan Masalah | 7 |
| E. Tujuan Penelitian | 7 |
| F. Manfaat Penelitian | 7 |
| G. Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II: TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| A. Landasan Teori..... | 10 |
| 1. Preferensi Konsumen | 10 |
| 2. Harga | 12 |
| 3. Promosi | 14 |
| 4. Kualitas Pelayanan | 16 |

| | | |
|---|---|-----------|
| B. | Penelitian Terdahulu | 17 |
| C. | Hubungan Antar Variabel | 29 |
| | 1. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Preferensi Nasabah | 29 |
| | 2. Pengaruh Variabel Promosi Terhadap Preferensi Nasabah | 29 |
| | 3. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Nasabah..... | 30 |
| D. | Hipotesis | 30 |
| E. | Model Penelitian | 31 |
| BAB III: METODE PENELITIAN | | 32 |
| A. | Ruang Lingkup Penelitian | 32 |
| B. | Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| C. | Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel | 32 |
| D. | Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel | 34 |
| E. | Teknik Analisis Data | 40 |
| | 1. Uji Kualitas Data | 40 |
| | a. Uji Validitas..... | 40 |
| | b. Uji Reliabilitas..... | 41 |
| | 2. Uji Asumsi Klasik..... | 41 |
| | a. Uji Normalitas | 41 |
| | b. Uji Multikolinieritas | 42 |
| | c. Uji Autokorelasi | 42 |
| | d. Uji Heteroskedasitis..... | 43 |
| | 3. Persamaan Regresi Linear Berganda | 43 |
| | a. Persamaan Regresi..... | 43 |
| | b. Uji Koefisien Determinasi | 44 |
| | 4. Uji Hipotesis / Uji t | 44 |

| | |
|---|-----------|
| BAB IV: TEMUAN PENEITIAN DAN PEMBAHASAN | 46 |
| A. Temuan Penelitian | 46 |
| 1. Gambaran Umum BTN Syariah Kantor Cabang Serang | 46 |
| a. Sejarah Singkat BTN Syariah Kantor Cabang Serang | 46 |
| b. Visi Misi BTN Syariah Kantor Cabang Serang | 47 |
| c. Struktur Organisasi Btn Syariah Kantor Cabang Serang .. | 47 |
| 2. Karakteristik Responden | 48 |
| 3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian | 50 |
| a. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Preferensi Nasabah | 50 |
| b. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Harga | 51 |
| c. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Promosi..... | 53 |
| d. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan | 54 |
| 4. Hasil Analisis Data..... | 55 |
| a. Uji Kualitas Data..... | 55 |
| 1) Uji Validitas | 55 |
| 2) Uji Reliabilitas..... | 56 |
| b. Uji Asumsi Klasik..... | 57 |
| 1) Uji Normalitas | 57 |
| 2) Uji Multikolinieritas..... | 58 |
| 3) Uji Autokorelasi | 59 |
| 4) Uji Heteroskedasitis | 60 |
| c. Persamaan Regresi Linier Berganda | 61 |
| 1) Persamaan Regresi | 61 |
| 2) Uji Koefisien Determinasi | 63 |
| d. Uji Hipotesis / Uji t | 63 |
| B. Pembahasan..... | 66 |

| | |
|----------------------------------|-----------|
| BAB V: PENUTUP | 69 |
| A. Kesimpulan..... | 69 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 70 |
| C. Saran..... | 70 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 31 |
|-------------------------------------|----|

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian | 35 |
| Tabel 3.2 Pengukuran Variabel | 40 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden | 48 |
| Tabel 4.2 Tanggapan Tentang Variabel Preferensi Nasabah | 50 |
| Tabel 4.3 Tanggapan Tentang Variabel Harga | 51 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Tentang Variabel Promosi..... | 53 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Tentang Variabel Kualitas Pelayanan | 54 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas | 56 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas | 57 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas | 58 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas | 59 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi..... | 60 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedasitis..... | 61 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Persamaan Regresi..... | 61 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 63 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial) | 64 |

