PERNYATAAN KEASLIAN SKRPISI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini 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, 08 April 2022

Sri Ajeng Febriani Sumitro
NIM. 181410164

ABSTRAK

Nama: Sri Ajeng Febriani Sumitro, NIM: 181410164, Judul Skripsi: **Pengaruh Faktor Religiusitas, Pendapatan, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah. (Studi pada Konsumen Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City).**

Meningkatnya permintaan rumah yang tidak sebanding dengan ketersediaan bangunan, membuat dorongan bagi masyarakat untuk memiliki rumah. Namun tidak semua masyarakat mampu membeli hunian dengan *cash*, sebagian dari mereka memanfaatkan sistem pembiayaan KPR. Hal ini menjadi peluang bagi perkembangan bisnis properti, termasuk bagi Developer Palima Grand City yang menyediakan sistem KPR non-bank dengan harga jual lebih unggul dibanding bank. Dengan begitu konsumen dihadapkan pada banyaknya alternatif pilihan yang mempengaruhi keputusan pembelian. Dalam memutuskan pilihannya, konsumen dapat didasari oleh berbagai pertimbangan seperti religiusitas, pendapatan, dan kualitas layanan yang diberikan pihak perumahan serta berbagai hal lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut, tersusun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Apakah faktor religiusitas berpengaruh terhadap keputusan konsumen? 2) Apakah faktor pendapatan berpengaruh terhadap keputusan konsumen? 3) Apakah faktor kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen? 4) Apakah faktor religiusitas, pendapatan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan KPR Syariah pada Perumahan PGC?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh religiusitas, pendapatan, dan kualitas layanan secara parsial dan simultan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan KPR Syariah pada Perumahan PGC.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner *offline* dan *online*, kemudian pengambilan sampel menggunakan insidental sampling pada 65 responden berdasarkan rumus *Slovin*. Data yang diperoleh kemudian diproses menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial dan simultan dari faktor religiusitas, pendapatan dan kualitas layanan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan KPR pada Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City. Pada hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh 67,7% menyatakan bahwa ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi keputusan konsumen dan sisanya sebesar 32,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Religiusitas, Pendapatan, Kualitas Layanan, dan Keputusan Konsumen.

ABSTRACT

Name: Sri Ajeng Febriani Sumitro, NIM: 181410164, Thesis Title: **The Effect of Religiosity, Income, and Service Quality Factors on Consumer Decisions in Using Sharia Home Ownership Credit (KPR). (Study on Consumen Sharia Housing Cluster Palima Grand City).**

The increasing demand for housing which is not proportional to the availability of buildings, creates an impetus for people to own houses. However, not all people can afford to buy housing with cash, some of them take advantage of the mortgage financing system. This is an opportunity for the development of the property business, including for Palima Grand City Developers who provide a non-bank mortgage system with a selling price that is superior to banks. Thus, consumers are faced with many alternative choices that affect purchasing decisions. In deciding their choice, consumers can be based on various considerations such as religiosity, income, and the quality of services provided by the housing sector and various other things.

Based on this description, the formulation of the problem in this study is structured, namely: 1) Does the religiosity factor affect consumer decisions? 2) Does the income factor affect consumer decisions? 3) Do service quality factors influence consumer decisions? 4) Do factors of religiosity, income, and service quality affect consumer decisions in using Sharia mortgages in PGC Housing?

The purpose of this study is to determine whether there is an influence of religiosity, income, and service quality partially and simultaneously on consumer decisions in using Sharia mortgages in PGC housing.

This study uses descriptive quantitative methods, data collection is done through offline and online questionnaires, then sampling using incidental sampling on 65 respondents based on the Slovin formula. The data obtained were processed using multiple regression analysis with the help of IBM SPSS Version 26 software.

The results showed that there was a significant partial and simultaneous influence of religiosity, income and service quality factors on consumer decisions to use mortgages in Palima Grand City Syariah Cluster Housing. The results of the coefficient of determination test (R2) obtained 67.7% stating that these three factors can influence consumer decisions and the remaining 32.3% are influenced by factors not examined in this study.

Keywords: Religiosity, Income, Service Quality, and Consumer Decisions.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jendral Sudirman No.30 Serang 42118 telp. 0254 – 2000323 Fax. 0254 – 200022

Nomor	:	Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	:	1 (satu) eksemplar	**Dekan** Fakultas Ekonomi
Hal	:	**Usulan Munaqasyah**	dan Bisnis Islam
		a.n. Sri Ajeng Febriani Sumitro	**UIN SMH Banten**
		NIM. 181410164	di -
			Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara **Sri Ajeng Febriani Sumitro, NIM. 181410164** dengan judul Skripsi ***"Pengaruh Faktor Religiusitas, Pendapatan, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Konsumen Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City)"***, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 08 April 2022

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. H. Efi Syarifudin, M.M.	**Di'amah Fitriyyah, M.Pd.**
NIP. 197803142005011005	NIP. 198703062015032003

PERSETUJUAN

PENGARUH FAKTOR RELIGIUSITAS, PENDAPATAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SYARIAH (Studi Pada Konsumen Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City)

Oleh:

Sri Ajeng Febriani Sumitro

NIM. 181410164

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. H. Efi Syarifudin, M.M.	**Di'amah Fitriyyah, M.Pd.**
NIP. 197803142005011005	NIP. 198703062015032003

Mengetahui,

Dekan **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**	**Ketua Jurusan** **Ekonomi Syariah**
Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I.	**Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.**
NIP. 196401 12 199103 2 003	NIP. 19740822 200501 2 003

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Sri Ajeng Febriani Sumitro NIM. 181410164 yang berjudul ***"Pengaruh Religiusitas, Pendapatan, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Konsumen Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City)"***, telah diujikan dalam siding Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 20 April 2021. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota	Sekretasris Merangkap Anggota
Hj. Mukhlishotul Jannah, M.M., M.Al	**Nurmaita Hamsyiah, M.Si.**
NIP. 197408222005012003	NIDN. 2005057904

Anggota-Anggota,

Penguji I	Penguji II
Dr. Wazin, M.Si.	**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.**
NIP. 196302251990031005	NIP. 198003102011012008

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. H. Efi Syarifudin, M.M.	**Di'amah Fitriyyah, M.Pd.**
NIP. 197803142005011005	NIP. 198703062015032003

PERSEMBAHAN

Karya monumental ini kupersembahkan kepada:

Kesatria tangguh tanpa kuda dan malaikat tanpa sayapyang saya cintai, Bapak Sumitro dan Ibu Sri Nurhayati, serta adimas satu-satunya Faizal Rizky Pradita Utama. Kami bersatu dalam istana sederhana dengan pondasi yan kokoh sehingga dapat mendukung satu sama lain. Bukan saya yang hebat tapi doa mereka yang hebat

Yaa Allah ampunilah dosaku dan dosa kedua orang-tuaku, sayangilah mereka sebagaimana mereka menyayangiku sejak kecil, *aamiin*.

Kemudian, kupersembahkan karya ini untuk “diri sendiri”, karena telah mampu berdiri tegap sampai saat ini di tengah kencangnya angin menerpa.

MOTTO

فَاِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا، اِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا، فَاِذَا فَرَغْتَ فَانْصَبْ،

وَاِلٰى رَبِّكَ فَارْغَبْ.

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan
sungguh-sungguh (urusan) yang lain,
dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.
(Q.S Al-Insyirah: 5-8)

RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama Sri Ajeng Febriani Sumitro, lahir di Tegal pada hari Jumat 02 Februari 2001. Anak pertama dari dua bersaudara, dilahirkan dan dibesarkan dengan kasih serta cinta yang sangat tulus dari kedua orang tua hebat, Sumitro dan Sri Nurhayati.

Peneliti mulai menempuh jenjang pendidikannya pada tahun 2004 di TK Nurul Husna, SDN 01 Kemantran Tegal Jawa Tengah lulus pada tahun 2012, SMP Citra Utama Jakarta Barat lulus pada tahun 2015, dan MAN 16 Jakarta Barat lulus pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah, sebagai anggota dan pengurus tahun 2019-2021. Sementara itu, penulis juga aktif di organisasi ekstra kampus yaitu di Eksyar Preneur Indonesia sebagai CFO (*Chief Financial Officer*) pada tahun 2019-2022.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.WB.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan begitu banyak nikmat, rahmat, dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dengan izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***"Pengaruh Religiusitas, Pendapatan, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Konsumen Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City)"*** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten. *Shalawat* serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad *Sallallahu Alaihi Wasallam*, yang telah membawa agama *rahmatan lil alamin*, yaitu agama Islam.

Dengan selesainya penelitian ini pastinya tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.P.d., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. H. Efi Syarifudin, M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd., selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberi bimbingan, arahan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT, memberi balasan

kebaikan demi kebaikan untuk bapak dan ibu serta selalu dalam limpahan rahmat lindungan-Nya, *aamiin.*

5. Bpk. Wazin, M.Si., dan Ibu Ratu Humeamah, S.Hum., M.Si., selaku tim penguji pada Sidang Munaqasyah.
6. Bapak Rahmat Basaik selaku Direktur Utama, Bapak Nandang selaku *Customer Service*, dan Bapak Iyan selaku Ketua RT Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Segenap Dosen, Staff dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
8. Pemprov DKI Jakarta yang telah memberikan beasiswa KJMU kepada penulis sehingga sangat membantu biaya perkuliahan hingga selesai.
9. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ekonomi Syariah E 2018, semoga suatu saat kita bisa bertemu dan bersilaturrahmi kembali dengan membawa kisah sukses masing-masing, *aamiin*.
10. Nizar Alwan, AI-AI 16, Kos Barbar, keluarga Eksyar Preneur Indonesia, serta teman-teman di luar kampus yang turut memberi doa dan dukungan.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, karena pengetahuan dan pengalaman yang terbatas untuk itu penulis memohon maaf. Kritik dan saran dari berbagai pihak selalu penulis harapkan, semoga skripsi ini memberi manfaat baik untuk penulis pada khususnya dan semua pihak pada umumnya, *aamiin*.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 08 April 2022

Sri Ajeng Febriani Sumitro
NIM. 181410164

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI i
ABSTRAK ii
ABSTRACT iii
NOTA DINAS iv
LEMBAR PERSETUJUAN v
LEMBAR PENGESAHAN vi
PERSEMBAHAN vii
MOTTO viii
RIWAYAT HIDUP ix
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvii
DAFTAR GRAFIK xviii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 6
C. Batasan Masalah 6
D. Rumusan Masalah 7
E. Tujuan Penelitian 7
F. Manfaat Penelitian 8
G. Sistematika Pembahasan 9
BAB II KAJIAN TEORI 11
A. Perilaku Konsumen 11
B. Proses Keputusan Pembelian 16
C. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah 21
D. Teori Religiusitas 33

E. Teori Pendapatan 37
F. Teori Kualitas Layanan 41
G. Hubungan Antar variabel 46
H. Penelitian Terdahulu Yang Relevan 50
I. Kerangka Pemikiran 54
J. Hipotesis Penelitian 56
BAB III METODE PENELITIAN 58
A. Jenis Penelitian 58
B. Tempat dan Waktu Penelitian 58
C. Populasi dan Sampel Penelitian 58
1. Populasi 58
2. Sampel 59
D. Variabel 60
1. Variabel Independen (Variabel Bebas) 60
2. Variabel Dependen (Variabel Terikat) 60
E. Operasional Variabel 61
F. Sumber Data Penelitian 64
1. Data Primer 64
2. Data Sekunder 65
G. Teknik Pengumpulan Data 65
1. Observasi 65
2. Kuesioner (Angket) 66
3. Dokumentasi 67
H. H.Subjek dan Objek Penelitian 67
1. Subjek Penelitian 67
2. Objek Penelitian 67
I. Teknik Analisis Data 67
1. Pengujian Instrumen Penelitian 68
2. Pengujian Asumsi Klasik 69

3. Analisis Regresi Linear Berganda 71
4. Uji Hipotesis 72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 74
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 64
B. Deskripsi Karakteristik Responden 78
C. Analisis Data 85
1. Pengujian Instrumen 85
2. Uji Asumsi Klasik 87
3. Analisis Hasil Regresi Linear Berganda 92
4. Uji Hipotesis 94
D. Pembahasan Hasil Penelitian 113
BAB V PENUTUP 119
A. Kesimpulan 119
B. Saran 120
DAFTAR PUSTAKA 122
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 4
Tabel 2.1 12
Tabel 2.2 50
Tabel 3.1 61
Tabel 3.2 66
Tabel 4.1 78
Tabel 4.2 79
Tabel 4.3 80
Tabel 4.4 81
Tabel 4.5 82
Tabel 4.6 82
Tabel 4.7 83
Tabel 4.8 84
Tabel 4.9 85
Tabel 4.10 85
Tabel 4.11 86
Tabel 4.12 86
Tabel 4.13 87
Tabel 4.14 88
Tabel 4.15 89
Tabel 4.16 90
Tabel 4.17 92
Tabel 4.18 93
Tabel 4.19 95
Tabel 4.20 95
Tabel 4.21 96
Tabel 4.22 97
Tabel 4.23 97
Tabel 4.24 98
Tabel 4.25 99
Tabel 4.26 99
Tabel 4.27 100
Tabel 4.28 101
Tabel 4.29 101
Tabel 4.30 102
Tabel 4.31 103
Tabel 4.32 103
Tabel 4.33 104
Tabel 4.34 105
Tabel 4.35 105

Tabel 4.36 106
Tabel 4.37 106
Tabel 4.38 107
Tabel 4.39 108
Tabel 4.40 111
Tabel 4.41 112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 17
Gambar 2.2 30
Gambar 2.3 55
Gambar 4.1 77
Gambar 4.2 77
Gambar 4.3 91

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 80