

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
PEMBIAYAAN MURABAHAH (STUDI PADA BANK
PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH KANTOR CABANG
SUNGAILIAT)**



SKRIPSI

Oleh:

IRFAN

2131109

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
PEMBIAYAAN MURABAHAH (STUDI PADA BANK
PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH KANTOR CABANG
SUNGAILIAT)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Oleh:

IRFAN

2131109

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petalling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainasabel.ac.id foi@iainasabel.ac.id
Website: www.iainasabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI
NOMOR : 108/In.40/FS/PP.00.9/01/2026

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Irfan
NIM : 2131109
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kantor Cabang Sungailiat)

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiwaan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 22 Januari 2026
Dekan,



Dr. H. Iskandar, M.Hum

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irfan

NIM : 2131109

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kantor Cabang Sungailiat)” ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, 21 Januari 2026

Yang menyatakan,



Irfan

NIM.2131109



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Menda Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
email: stainbangkabelitung@kcmenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Skripsi
Saudara Irfan
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-

Bangka

Assalamu'alailikum Wr. Wb

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Irfan
NIM : 2131109
Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kantor Cabang Sungailiat)

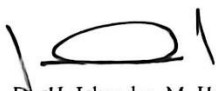
Telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikian disampaikan atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alailikum Wr. Wb

Pembimbing I

Bangka, 20 Januari 2026
Pembimbing II


Dr. H. Iskandar, M. Hum
NIP. 197305220060411003


Riani Fitri Lubis, M.E.
NIP. 1992041020201122014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Raya Perating KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kepulauan Bangka Belitung 33373
email: stainbangkabelitung@kemendag.go.id, stain37_bangkabel@iaibon.ac.id website: www.stainbangkabelitung.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Ttl: Skripsi
Saudara Irfan
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-
Bangka

Assalamu 'alalkum Wr. Wb

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Irfan
NIM : 2131109
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kantor Cabang Sungailiat)

Telah layak diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian disampaikan atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Penguji I

Diah Novianti, M.E

NIP. 199111182019032021

Bangka, 20 Februari 2026

Penguji II

Al Fakhri Zakirman, M.A

NIP. 198412032020121004



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasabel.ac.id
Website: www.iainsasabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B-108/In.40/FS/PP.00.9/04/2026

Skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah (Studi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kantor Cabang Sungailiat).

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Irfan
N I M : 2131109
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003



2. Ketua Program Studi,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019

3. Penguji I,
Diah Novianti, M.E.
NIP. 199111182019032021

4. Penguji II,
Al Fakhri Zakirman, M.A.
NIP. 198412032020121004

telah dimunaqasyahkan pada hari: Rabu, 28 Januari 2026, dengan nilai B (82,60) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTO

إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ

"Sesungguhnya yang mengerti akan kebesaran allah hanyalah hamba-hamba-nya yang berilmu"

(QS. Fatir: 28)

(٦) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Jangan Menunggu Kesempatan, Ciptakanlah Kesempatan”

(Irfan)

PERSEMBAHAN

**Beribu ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada Allah SWT, dengan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan nikmat sehat dan kesabaran sehingga penulis mampu menyelesaikan lembaran demi lembaran kertas yang menjadi tuntunan demi segala sesuatu yang sedang diusahakan.*

**Untuk ayahku tercinta yang telah tiada, aku persembahkan skripsi ini sebagai tanda cinta dan hormatku, aku berharap aku bisa membuatmu bangga dan ibuku yang tiada henti memberikan do'a dan semangat sehingga skripsi ini dapat menjadi karya yang penuh dengan pengalaman-pengalaman yang akan selalu terkenang dalam ingatan.*

**Untuk kakak-kakakku tercinta, terimakasih atas dukungan dan bantuannya selama ini, mungkin tanpa dukungan kalian aku tidak mungkin sampai dititik ini, semoga kita selalu kompak dan sukses selalu.*

**Kepada bapak/ibu dosen pembimbing bapak Dr. H. Iskandar, M. Hum dan ibu Riani Fitri Lubis, M.E terimakasih telah mendidik, membimbing serta membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Serta saya ucapkan kepada penasehat akademik saya yaitu ibu Diah Novianti, M.E yang telah memberikan masukan dalam penentuan skripsi saya ini.*

**Untuk kamu yang selalu ada di sampingku, kamu adalah support sistem yang luar biasa, terimakasih atas dukungannya, kamu adalah alasan aku untuk menjadi yang terbaik.*

**Kepada teman-teman seperjuangan yang telah memberikan keyakinan agar bisa menyelesaikan karya yang kami sebut skripsi ini.*

**Kepada almamater kampus hijau yang baik hati IAIN SAS Bangka Belitung tempat saya menuntut ilmu serta memperbaiki diri menjadi lebih baik dan selalu membakar semangat jiwa untuk terus berpikir memandang kedepan. Akan ku ceritakan di setiap pengalaman yang engkau suguhkan. Terimakasih skripsi ini terbentuk karena kalian.*

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN
MURABAHAH (STUDI PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT
SYARIAH KANTOR CABANG SUNGAILIAT)**

Irfan
2131109
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri
Syaiikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung
Email: irpanspc077@gmail.com

Abstrak

Bank memiliki fungsi utama sebagai lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan tepat sasaran melalui berbagai jenis produk. Hadirnya perbankan syariah di Indonesia merupakan respons terhadap keinginan masyarakat yang mayoritas beragama Islam. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan meningkatnya jumlah nasabah murabahah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kantor Cabang Sungailiat pada tahun 2021-2023. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh faktor kualitas produk dan promosi, baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dengan teknik skala likert. Sampel terdiri dari 90 nasabah pembiayaan Murabahah. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda melalui bantuan aplikasi IBM SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah (2) promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah. Secara simultan, kedua variabel tersebut terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Promosi, Keputusan Nasabah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Sang pemilik hati dan penguasa atas segala sesuatu, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya penyusun skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan sholawat dan salam semoga tetap tercurah kepada insan terbaik baginda besar Muhammad SAW. Beserta para sahabat pengikutnya sampai akhir zaman. Sehingga nikmatnya iman dan Islam akan senantiasa dirasakan hingga yaumul akhir.

Penelitian skripsi ini membahas tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah (Studi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kantor Cabang Sungailiat)”. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati pada kesempatan yang langka ini penulis hanturkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I., selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M. Hum, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
3. Ibu Diah Novianti, M.E, selaku Penasehat Akademik
4. Bapak Dr. H. Iskandar, M. Hum., selaku Pembimbing I
5. Ibu Riani Fitri Lubis, M.E, selaku Pembimbing II
6. Ibu Feby Ayu Amalia M.H., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

7. Seluruh Dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah memberikan pelajaran, ilmu pengetahuan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Para pegawai seluruh Staff Akademik Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah membantu memperlancar pengurusan berkas-berkas perkuliahan sampai dengan tahap penyelesaian skripsi.
9. Teman seperjuangan sekaligus sahabat terbaik Mardianto, Tadrian, Satria, Gosex, Pelicoh, Madok, Boo, Butak, Akang Lop, Petok dan Adnin yang selalu membantu dan membersamai baik suka maupun duka serta pendengar yang baik dikala penulis kehilangan arah.
10. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Kritikan dan saran sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga bermanfaat bagi kita semua, sekian terima kasih.

Bangka 21 Januari 2026

Penulis

Irfan
NIM. 2131109

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
NOTA DINAS PENGUJI.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
HALAMAN MOTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Sistematika Pembahasan.....	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Hubungan Antar Variabel.....	14
C. Kerangka Pikir Penelitian	16
D. Landasan Teoritis	17
E. Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	32
B. Data dan Jenis Data.....	33
C. Populasi, Sample dan Teknik Sampling.....	34
D. Definisi Operasional Variabel	37
E. Desain dan Model Penelitian	40
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	42
G. Teknik Pengumpulan Data	44
H. Validitas dan Reabilitas.....	47
I. Analisis Data.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	56
1. Deskripsi Responden.....	56
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
B. Pembahasan.....	78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA	90
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Data Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah Pada BPRS KC. Sungailiat Tahun 2021-2023	3
Tabel III.1. Devinisi Operasional Variabel	37
Tabel III.2. <i>Skala Likert</i>	43
Tabel IV.1. Jenis Kelamin.....	55
Tabel IV.2. Usia	56
Tabel IV.3. pendidikan Terakhir	56
Tabel IV. 4. Pekerjaan.....	57
Tabel IV. 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	59
Tabel IV. 6. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	60
Tabel IV. 7. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah.....	61
Tabel IV. 8. Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel IV. 9. Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel IV. 10. Hasil Uji Autokorelasi	69
Tabel IV. 11. Hasil Uji Regresi Liniear Berganda.....	70
Tabel IV. 12. Hasil Uji t Coefficients	72
Tabel IV. 13. Hasil Uji f Anova	74
Tabel IV. 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Pikir Penelitian.....	18
Gambar IV.1. Hasil Uji Grafik Histogram.....	64
Gambar IV.2. Hasil Uji P-P Plot.....	65
Gambar IV.3. Hasil Uji Scatterplot.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Persetujuan Izin Observasi
- Lampiran 2. Angket/Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Jawaban Kuesioner
- Lampiran 4. Tabel Distribusi
- Lampiran 5. Hasil Output SPSS Deskriptif Subjek
- Lampiran 6. Hasil Output SPSS Uji Validitas
- Lampiran 7. Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9. Hasil Output SPSS Uji multikolinearitas
- Lampiran 10. Hasil Output SPSS Uji heteroskedastisitas
- Lampiran 11. Hasil Output SPSS Uji Autokorelasi
- Lampiran 12. Hasil Output SPSS Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 13. Hasil Output SPSS Uji t
- Lampiran 14. Hasil Output SPSS Uji F
- Lampiran 15. Hasil Output SPSS Uji Koefisien Determinasi Model Summary
- Lampiran 16. Dokumentasi
- Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 18. SK Pembimbing
- Lampiran 19. Kartu Bimbingan