

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
PT. BANK ACEH SYARIAH
(Studi Pada Pelaku UMKM Di Kota Sinabang)**



Disusun Oleh:

**TASYA ARONAL SAPUTRI
NIM. 210603079**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M / 1445 H**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
PT. BANK ACEH SYARIAH
(Studi Pada Pelaku UMKM Di Kota Sinabang)**



Disusun Oleh:

**TASYA ARONAL SAPUTRI
NIM. 210603079**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M / 1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tasya Aronal Saputri
NIM : 210603079
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 23 Juni 2025

Yang Menyatakan



Tasya Aronal Saputri

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PEMBIAYAAN
KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PT. BANK ACEH SYARIAH
(STUDI PADA PELAKU UMKM KOTA SINABANG)

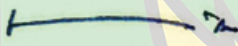
Disusun oleh:

Tasya Aronal Saputri
NIM. 210603079

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

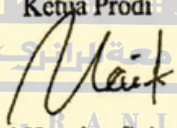
Pembimbing I

Pembimbing II


Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc., Ph.D
NIP. 1972090720000301001


Evy Iskandar, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA
NIP. 196902242025211001

Mengetahui,
Ketua Prodi


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 198601282019031005

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PT. BANK ACEH SYARIAH (STUDI PADA PELAKU UMKM KOTA SINABANG)

Tasya Aronal Saputri
NIM. 210603079

Telah Disidangkan oleh Dewan Sidang Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus serta Diterima
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi Strata satu (S-1)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal:

Jum'at, 18 Juli 2025 M
22 Dzulhijjah 1446 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc., Ph.D
NIP. 1972090720000301001

Evy Iskandar, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA
NIP. 196902242025211001

Penguji I

Penguji II

Muhammad Arifin, Ph.D
NIP. 197410152006041002

Cut Elfida, M.A.
NIP. 198912122023212076

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web : www.library.ar-raniry.ac.id, Email : library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Tasya Aronal Saputri

NIM : 210603079

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

E-mail : Tasyaronalsp06@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti NonEksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐

Yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PT. BANK ACEH SYARIAH (STUDI PADA PELAKU UMKM KOTA SINABANG)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain. Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal :

Mengetahui
Pembimbing I

Pembimbing II

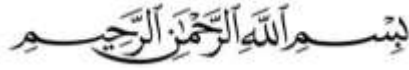
Penulis

Tasya Aronal
Saputri
210603079

Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc., Ph.D
NIP. 1972090720000301001

Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 196902242025211001

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Aceh Syariah (Studi pada Pelaku UMKM Kota Sinabang). Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dan mendidik umat manusia menuju jalan kebenaran.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih terdapat kekurangan dan belum mencapai kesempurnaan, hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Proses penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh elemen yang terlibat, baik secara akademis maupun non-akademis. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafiizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc., Ph.D selaku pembimbing I yang telah dengan penuh kesabaran meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, motivasi, serta mempermudah berbagai proses dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga saya tujukan kepada Evy Iskandar, SE., M.Si., Ak., CPA selaku pembimbing II selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan, serta membantu kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. dan Evy Iskandar, SE., M.Si., Ak., CPA selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Muhammad Arifin, Ph.D, selaku penguji I dan Cut Elfida, M.A. selaku penguji II yang telah memberi masukan baru untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Muksal, S.E.I., M.E.I selaku Penasehat Akademik dan kepada seluruh dosen, pegawai dan staf dan bagian akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Kepada kedua orang tua saya, Ayahanda Ronal, dan terkhusus yang paling istimewa orang tua terhebat sejagat

raya Ibunda Cut Safnawati yang telah membesarkan dan memberikan kasih sayang. Terima kasih atas semangat, motivasi dan dukungan doa yang tak henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

8. Abang saya Yuda Hermawan, adik saya Keyla Stefani, Muhammad Faiq terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, terima kasih atas dukungan, serta semangat, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Para sahabat terkhusus, Fitria Ashari, Nisrina Adelia Wahyni, Wira Asfahani Merina, Embun Syafira, Virda Amelia Novianti, Indah Zahratun Usna yang senantiasa menjadi tempat berbagi cerita dan dukungan, terima kasih atas banyaknya kontribusi yang membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Terima kasih juga saya ucapkan kepada teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2021 yang menjadi tempat bertanya, terima kasih selalu siap membantu dan berbagi ilmu, sehingga saya dapat memahami setiap langkah dalam proses ini.

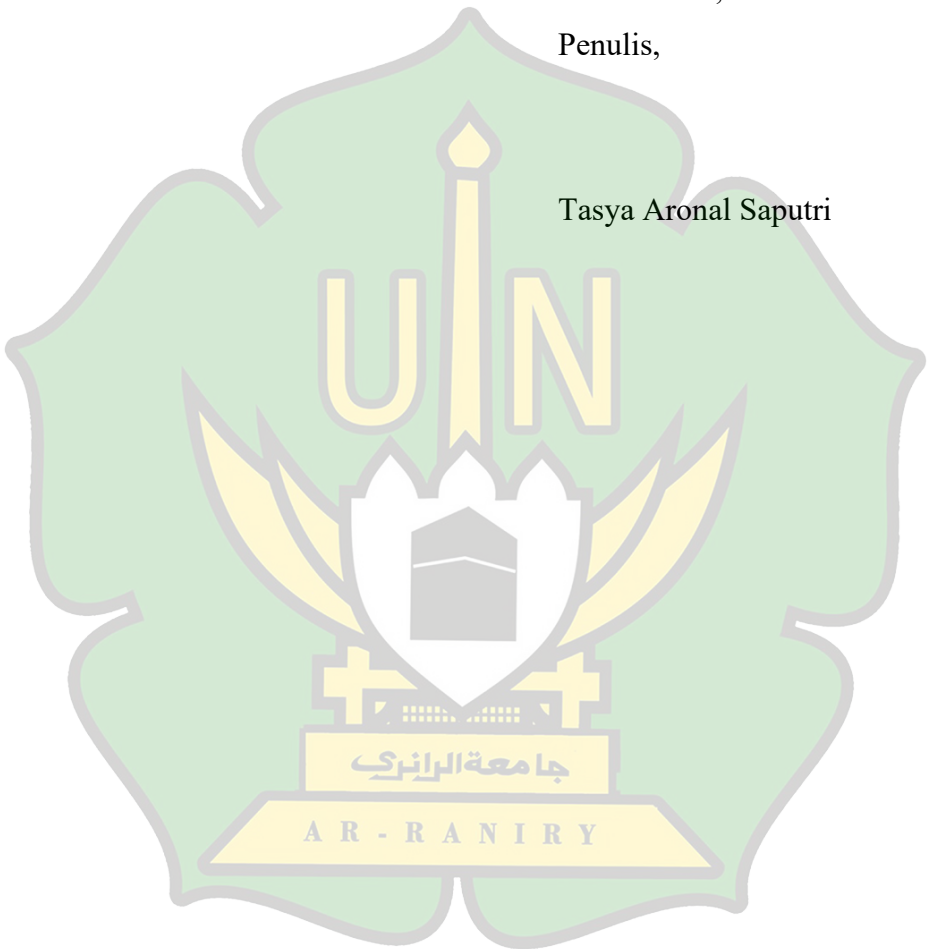
Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas segala amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya, peneliti ingin mengungkapkan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, karena berkat karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti

adalah agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti. Amin ya Rabbal Alamin.

Banda Aceh, 29 Juni 2025

Penulis,

Tasya Aronal Saputri



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987-Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	<i>Tidak dilambangkan</i>	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	Fathah dan ya	Ai
وَ	Fathah dan wau	Au

Contoh:

كَيْفَ : *Kaifa*

حَوْلَ : *Haula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / يَ	Fathah dan alif atau ya	A
إِ / يِ	Kasrah dan ya	I
أُ / يِ	Dammah dan wau	U

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة) hidup

- Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- b. Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah*

طَلْحَةُ : *talhah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang yang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Tasya Aronal Saputri
NIM : 210603079
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Aceh Syariah (Studi Pada Pelaku UMKM Kota Sinabang)
Pembimbing I : Dr. Israk Ahmadsyah, B. Ec., M.Ec, M.Sc,Ph.D
Pembimbing II : Evy Iskandar, SE., M.Si., Ak..CA.,CPA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan kepercayaan terhadap keputusan memilih pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Aceh Syariah. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif serta teknik yang digunakan yang digunakan pada penelitian ini adalah simple random sampling. Dengan jumlah sampel 85 responden melalui penyebaran kuesioner yang merupakan nasabah pembiayaan kredit usaha rakyat PT. Bank Aceh Syariah yang dipilih dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linier berganda menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, sedangkan variabel kualitas pelayanan dan promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Akan tetapi ketiga variabel bebas tersebut secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan memilih pembiayaan Kredit Usaha Rakyat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepercayaan, Keputusan*

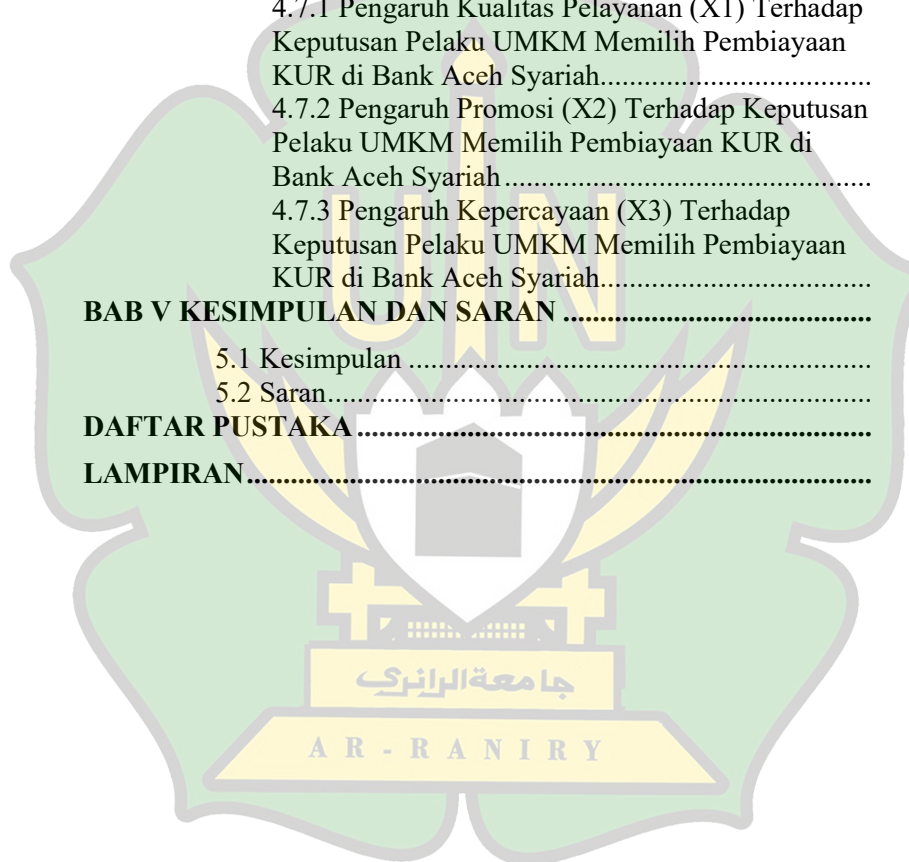
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN TRANSLITERASI	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Pembahasan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
2.1 Perbankan Syariah	17
2.1.1 Pengertian Bank Syariah	17
2.1.2 Prinsip Dasar Perbankan Syariah	19
2.1.3 Fungsi Bank Syariah	19
2.1.4 Tujuan Bank Syariah	20
2.1.5 Produk Dan Jasa Bank Syariah	21
2.2 Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR)	25
2.2.1 Pengertian Pembiayaan	25
2.2.2 Pengertian Kredit Usaha Rakyat (KUR)	26
2.2.3 Tujuan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat	27
2.2.4 Prinsip-Prinsip Pemberian Kredit Usaha Rakyat	28
2.2.5 Mekanisme Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat	29
2.3 Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM)	30
2.3.1 Pengertian Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah	30

2.3.2 Kriteria Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM).....	31
2.3.3 Jenis Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM).....	32
2.3.4 Tujuan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah..	34
2.4. Keputusan Nasabah	34
2.4.1 Pengertian Keputusan.....	34
2.4.2 Jenis Jenis Keputusan	36
2.4.3 Tahapan Pengambilan Keputusan	36
2.4.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan	38
2.4.5 Indikator Keputusan	40
2.5 Kualitas Pelayanan	40
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	40
2.5.2 Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan	42
2.5.3 Manfaat Pelayanan	42
2.5.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	43
2.6 Promosi	44
2.6.1 Pengertian Promosi.....	44
2.6.2 Tujuan Promosi	45
2.6.3 Jenis Promosi.....	46
2.6.4 Indikator Promosi	48
2.7 Kepercayaan	48
2.7.1 Pengertian Kepercayaan	48
2.7.2 Karakteristik Kepercayaan	49
2.7.3. Terbentuknya Kepercayaan	51
2.7.3 Faktor-Faktor Timbulnya Kepercayaan.....	52
2.7.5 Indikator Kepercayaan.....	53
2.8 Penelitian Terdahulu	54
2.9 Kerangka Pemikiran.....	62
2.9.1 Pengaruh Antar Variabel Penelitian	62
2.9.2 Model Kerangka Berpikir.....	64
2.10 Hipotesis.....	65
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	67
3.1 Jenis Penelitian	67
3.2 Populasi Dan Sampel	68
3.2.1 Populasi	68
3.2.2 Sampel	68
3.3 Sumber Data.....	69
3.3.1 Data Primer.....	69
3.3.1 Data Sekunder	70
3.4 Teknik Pengumpulan Data	70

3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	71
3.5.1 Variabel Penelitian	71
3.5.2 Definisi Operasional	72
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	75
3.6.1 Uji Validitas	75
3.6.1 Uji Reliabilitas	75
3.7 Uji Asumsi Klasik	76
3.7.1 Uji Normalitas	76
3.7.2 Uji Multikolinearitas	76
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	76
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	77
3.8.1 Analisis Jawaban Responden	78
3.9 Uji Hipotesis	78
3.9.1 Uji t (Uji Parsial)	78
3.9.2 Uji Simultan (Uji F)	79
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	81
4.1.1 Profil Umum Kota Sinabang	81
4.1.2 Perkembangan Bank Aceh Syariah di Kota Sinabang	82
4.1.3 Visi dan Misi Bank Aceh Syariah	83
4.1.4 Mekanisme Pembiayaan KUR Kota Sinabang	84
4.2 Deskripsi dan Tanggapan Responden Penelitian	85
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian	85
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	86
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	86
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	87
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	88
4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	89
4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Promosi (X2)	92
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	95
4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan	98
4.3 Hasil Analisis Uji Instrumen	100
4.3.1 Hasil Uji Validitas	100
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	102

4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	103
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	103
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	105
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	106
4.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	107
4.6.1 Uji t (Uji Parsial)	109
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	112
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	113
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Keputusan Pelaku UMKM Memilih Pembiayaan KUR di Bank Aceh Syariah.....	113
4.7.2 Pengaruh Promosi (X2) Terhadap Keputusan Pelaku UMKM Memilih Pembiayaan KUR di Bank Aceh Syariah.....	114
4.7.3 Pengaruh Kepercayaan (X3) Terhadap Keputusan Pelaku UMKM Memilih Pembiayaan KUR di Bank Aceh Syariah.....	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	120
5.1 Kesimpulan	120
5.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	133



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penyaluran Dana KUR Bank Aceh Syariah	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	54
Tabel 3. 1 Model Skala Likert	47
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	73
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	86
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..	87
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..	88
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	89
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Promosi	93
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kepercayaan	95
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Keputusan	98
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	101
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	102
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	103
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	105
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	107
Tabel 4. 14 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	110
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	111
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi (R^2).....	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kerangka Pemikiran.....	65
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	104
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	106



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	133
Lampiran 2 Frekuensi Karakteristik Responden	149
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	150
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	153
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	154
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	155
Lampiran 8 r Tabel	156
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup	159



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era kemajuan informasi dibarengi dengan perkembangan pesat dalam industri perbankan, bank syariah diharapkan untuk berinovasi ke depan sebagai penyedia sumber dana keuangan untuk berbagai transaksi bisnis. Dengan perkembangan ekonomi dan bisnis yang pesat, sektor perbankan syariah semakin bervariasi. Perbankan sebagai lembaga perantara bertugas untuk mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada mereka yang memerlukan, dalam bentuk kredit, seperti kredit modal kerja, kredit investasi, dan lain-lain (Mokalu dkk, 2018).

Perkembangan sistem keuangan syariah di Indonesia menunjukkan tren yang semakin positif dalam beberapa dekade terakhir. Hal ini tercermin dari meningkatnya jumlah lembaga keuangan syariah, termasuk bank syariah, yang menjadi alternatif bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan ekonomi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Bank syariah hadir sebagai jawaban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan sistem perbankan yang tidak mengandung riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi), serta berdasarkan prinsip keadilan, kemitraan, dan keberkahan. Di sisi lain, sistem perbankan konvensional tidak dapat memastikan bahwa investasi yang dilakukan bebas dari praktik-

praktik tersebut, seperti dalam bisnis yang terkait dengan produksi makanan atau minuman yang haram, serta usaha di sektor media atau hiburan yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, dan lain-lain (Sultoni & Basuki, 2020).

Selain itu, dasar hukum perbankan syariah di Indonesia telah diatur secara jelas, salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala hal yang berkaitan dengan bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup aspek kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah yang dimaksud mengacu pada fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).

Lembaga keuangan syariah adalah salah satu langkah dan komitmen pemerintah dalam mengembangkan ekonomi syariah sebagai salah satu pilar baru dalam memperkuat ekonomi nasional. Diharapkan Indonesia dapat menjadi salah satu pusat salah satu pusat keuangan syariah global dalam jangka panjang. Bank syariah, sebagai institusi keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, tidak hanya menawarkan layanan keuangan, tetapi juga membutuhkan fasilitas pembiayaan. Dalam konteks ini, bank syariah memainkan peran penting dalam menawarkan solusi pembiayaan yang sesuai dengan ketentuan hukum Islam, sehingga

dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan dana untuk berbagai tujuan, baik untuk konsumsi maupun produktif (Wilarjo, 2014).

Bank syariah berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan meningkatkan layanan kepada masyarakat. Melalui keberadaan bank syariah, Pemerintah berharap dapat mendorong perekonomian dan memberikan dorongan baru dalam pembangunan ekonomi nasional. Saat ini, lembaga keuangan syariah semakin aktif dalam melakukan inovasi pada produk pembiayaan, mereka menyediakan pinjaman kepada masyarakat untuk berbagai keperluan, baik konsumtif maupun produktif, tujuannya untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, peran institusi keuangan syariah, baik yang berbentuk bank maupun non-bank, sebagai pengelola dana pihak ketiga menjadi sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyaluran kredit, yang dalam ekonomi Islam dikenal sebagai pembiayaan (Wiwit, 2022).

Salah satu jenis pembiayaan yang diminati dan merupakan program dari pemerintah adalah pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). KUR adalah program prioritas pemerintah yang bertujuan untuk mendukung UMKM melalui kebijakan pemberian pembiayaan untuk modal kerja dan investasi kepada debitur individu, badan usaha, atau kelompok usaha yang produktif dan layak, namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan yang mencukupi. Tujuan dari pelaksanaan program KUR meliputi

peningkatan dan perluasan akses pembiayaan bagi usaha produktif, peningkatan daya saing Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), serta mendorong pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja. Program KUR memberikan kredit atau pembiayaan kepada UMKM dalam bentuk modal kerja dan investasi, dengan dukungan oleh fasilitas penjaminan untuk usaha yang produktif (Sintia dkk, 2023).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor yang memiliki kemampuan untuk memberikan dan memberikan kontribusi yang berkelanjutan terhadap perekonomian nasional. UMKM berfungsi sebagai sarana yang efektif untuk menciptakan lapangan kerja yang produktif. Sektor ini ditandai dengan sifat padat karya, tidak memerlukan syarat khusus seperti tingkat pendidikan atau keterampilan tertentu dari pekerja, serta membutuhkan modal yang relatif kecil dan menggunakan teknologi yang sederhana (Mokalu dkk, 2018)

Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sangat diperlukan, salah satunya melalui penyediaan pendanaan yang memadai. Dengan akses modal yang cukup, banyak UMKM yang terbantu untuk meningkatkan kapasitas usaha mereka melalui pembiayaan dari lembaga perbankan. Sejalan dengan tujuan pemerintah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang dapat dicapai dengan memberikan program-program yang mendukung

pengembangan UMKM, seperti produk pinjaman KUR (Kredit Usaha Rakyat).

Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) dapat memberikan bantuan kepada pelaku UMKM, baik secara langsung maupun melalui cara lain. UMKM menjadi fokus perhatian banyak pihak, terutama pemerintah. Dalam konteks dunia usaha, diharapkan UMKM dapat menjadi pilar penting dalam perekonomian Indonesia. Berbagai upaya untuk mengembangkan dan meningkatkan UMKM terus dilakukan, hal ini dikarenakan harus menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Semua sektor usaha produktif diperbolehkan untuk mengajukan KUR. Salah satu faktor mempengaruhi perkembangannya adalah keputusan masyarakat untuk memilih KUR dibandingkan dengan produk kredit yang lainnya (Fitriani dkk, 2023).

Pengambilan keputusan adalah pendekatan yang digunakan dalam proses memilih suatu tindakan. Keputusan merupakan hasil dari proses pemilihan di antar berbagai alternatif yang tersedia. Proses ini mencakup pertimbangan logis, di mana terdapat beberapa opsi yang harus dipilih, dan pilihan terbaik akan diambil berdasarkan tujuan yang ingin dicapai serta seberapa dekat pilihan tersebut dengan alasan yang mendasarinya (Kristina dkk, 2024)

Keputusan nasabah untuk mengajukan kredit di bank adalah aspek yang sangat penting dalam dunia perbankan, karena hal ini memiliki dampak langsung terhadap perkembangan institusi

keuangan dan stabilitas perekonomian secara keseluruhan. Kredit bank merupakan salah satu produk utama yang ditawarkan oleh lembaga perbankan (Sirait dkk, 2025), yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan dana guna memenuhi berbagai kebutuhan, mulai dari konsumsi, pendidikan, hingga pengembangan usaha. Namun, keputusan untuk mengambil kredit ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang memengaruhi preferensi dan perilaku nasabah dalam memilih produk perbankan.

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan dalam mengambil pembiayaan. Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan adalah pelayanan, pelayanan memiliki peranan penting, karena nasabah cenderung kembali atau menunjukkan minat kepada suatu perusahaan ketika mereka menerima pelayanan yang sangat baik. Pelayanan yang memuaskan dapat mengurangi risiko penyebaran informasi negatif di antara nasabah. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan akan muncul secara alami, dan citra perusahaan pun akan meningkat. Bagi bank, pelayanan merupakan faktor krusial untuk menjaga kepercayaan nasabah. Peningkatan - kualitas pelayanan menjadi salah satu pertimbangan utama bagi nasabah dalam memilih produk atau jasa.

Kualitas pelayanan juga dapat dipahami sebagai ukuran seberapa besar tingkat pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat memenuhi ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen. Dalam konteks ini, pihak perusahaan tentu ingin agar produk atau jasa yang

ditawarkan dapat diterima dengan baik oleh nasabah. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyiapkan strategi pelayanan yang berkualitas. Selain itu, perusahaan juga harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah agar mereka dapat merasakan kepuasan yang diharapkan (Handayani dkk, 2023).

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor selanjutnya yaitu promosi. Menurut (Ningrum dkk, (2023), promosi merupakan bentuk kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh individu maupun perusahaan kepada masyarakat luas, dengan tujuan untuk memperkenalkan produk, jasa, merek atau perusahaan kepada masyarakat. Selain itu, promosi juga bertujuan untuk membujuk konsumen agar tertarik membeli dan menggunakan produk tersebut. Melalui aktivitas promosi ini, produsen atau distributor berharap dapat meningkatkan penjualan.

Promosi penjualan juga memberikan insentif yang dapat menarik perhatian nasabah dan memengaruhi keputusan mereka dalam memilih bank. Oleh karena itu, penggunaan berbagai alat promosi sangat penting untuk memastikan komunikasi yang lebih efektif dalam menjangkau nasabah dan calon nasabah yang menjadi sasaran (Sucihati dkk, 2020). Setelah melakukan kualitas pelayanan dan promosi di kalangan nasabah, langkah selanjutnya yang sangat penting adalah fokus membangun kepercayaan nasabah. Kepercayaan memperkuat hubungan antara perusahaan dan nasabah, serta meningkatkan loyalitas nasabah.

Kepercayaan adalah salah satu faktor penting untuk meningkatkan penjualan produk dalam jangka panjang. Selain itu, kepercayaan juga memiliki dampak besar terhadap komitmen nasabah yang muncul dari keyakinan bahwa mitra mereka akan memenuhi harapan yang ada (Sulle, 2022). Kepercayaan adalah persepsi yang dimiliki individu yang meyakini informasi yang disampaikan oleh pihak yang mereka percayai. Dalam konteks ini, kepercayaan nasabah muncul ketika mereka merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan baik, yang pada gilirannya akan menumbuhkan rasa percaya dalam diri mereka. Kepercayaan juga berperan penting dalam memengaruhi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, untuk membangun kepercayaan nasabah terhadap bank syariah, mereka perlu merasakan langsung kualitas layanan yang ditawarkan. Hal ini akan menciptakan pengalaman yang menjadi dasar terbentuknya kepercayaan, sehingga nasabah akan merasa puas dengan bank syariah tersebut (Lutfiani & Musfiroh, 2022).

Penelitian ini akan memfokuskan pada nasabah Bank Aceh Syariah Sinabang, terutama para pelaku UMKM yang membutuhkan bantuan modal dari produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang disediakan oleh bank syariah di daerah tersebut. Beberapa nasabah yang telah atau berniat mengambil produk pinjaman KUR menyatakan bahwa alasan mereka tertarik pada produk ini adalah karena margin yang rendah, yang sering dipromosikan melalui brosur atau selebaran yang diberikan kepada mereka. Selain itu, ada juga yang terpengaruh oleh rekomendasi dari orang-orang di sekitar

mereka untuk mengajukan pinjaman KUR di salah satu bank. Beberapa lainnya mengungkapkan bahwa keputusan mereka didorong oleh fakta bahwa banyak pengusaha mikro atau pemilik UMKM di sekitar wilayah mereka juga memanfaatkan produk pinjaman KUR.

**Tabel 1.1 Penyaluran Dana KUR Bank Aceh Syariah
Cabang Sinabang**

Tahun	Nasabah	Realisasi Penyaluran Per Tahun
2022	120	14.800.000.000
2023	155	15.500.000.000
2024	201	18.230.000.000
Jumlah	476	48.530.000.000

Sumber: Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang

Berdasarkan tabel 1.2 dapat terlihat bahwa, jumlah nasabah KUR Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang mengalami tren peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 120 nasabah, lalu meningkat menjadi 155 nasabah pada tahun 2023. Pada tahun 2024, jumlah tersebut bertambah menjadi 201 nasabah. Data tersebut memperlihatkan adanya peningkatan konsisten dari tahun 2022 hingga periode 2024. Pertumbuhan jumlah nasabah mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya merupakan hasil upaya Bank Aceh Syariah dalam meningkatkan daya tarik nasabah terhadap produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang ditawarkan.

Di antara berbagai pilihan pembiayaan yang tersedia, terdapat banyak faktor yang menjadi pertimbangan bagi calon nasabah untuk bergabung dengan bank tertentu. Bank Aceh Syariah

berupaya memenuhi semua aspek yang menjadi pertimbangan calon nasabah, termasuk kualitas pelayanan, promosi, dan kepercayaan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah, yang dapat mempengaruhi keputusan memilih pembiayaan. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang merupakan salah satu institusi keuangan yang beroperasi di sektor jasa, menyediakan produk simpanan dan pinjaman. Dalam menawarkan produk jasanya, Bank Aceh Syariah berusaha memberikan pelayanan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Jika aspek-aspek tersebut diabaikan, akan muncul kesenjangan antara harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan, promosi, dan kepercayaan yang ada di Bank Aceh Syariah tersebut.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan kepercayaan terhadap keputusan pelaku UMKM dalam pengambilan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR), telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Namun, masih terdapat beragam pandangan dan hasil yang berbeda dalam penelitian-penelitian tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih untuk mendapatkan pembiayaan. Hal ini terutama penting karena di Kota Sinabang belum ada penelitian yang membahas topik ini, khususnya terkait Usaha Menengah, Kecil Mikro (UMKM). Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya lebih fokus pada pengaruh promosi dan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif, sementara dalam penelitian ini,

variabel dependen (terikat) keputusan pelaku UMKM pada pembiayaan KUR sebagai fokus analisis.

Sitorus dkk (2024) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kemudahan pengajuan, dan promosi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan usaha rakyat. Penelitian oleh Anggraeni (2024), menunjukkan bahwa Kepercayaan, kemudahan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pinjaman. Lebih lanjut Nugroho dkk (2023), hasil penelitiannya terdapat pengaruh signifikan antara variabel promosi, pelayanan, dan variabel trust terhadap keputusan pengambilan kredit. Riyanto (2023), menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di BRI Unit Punggaluku. Penelitian Yoga & Mukhlis (2022) yang didapat dari hasil ini bahwa kualitas pelayanan dan promosi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap nasabah untuk memutuskan untuk melakukan pembiayaan usaha rakyat.

Evelyna (2022) menemukan bahwa Promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan KUR pada nasabah BRI Cabang Kebumen, namun pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan KUR pada nasabah BRI Cabang Kebumen. Begitu juga pada penelitian Nandiri (2022), pelayanan tidak berpengaruh

signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan KUR pada nasabah BRI Unit Petanahan, tetapi promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan KUR pada nasabah BRI Unit Petanahan. Sucihati dkk (2020), menemukan bahwa promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan KUR BRI di Desa Jaya Makmur. Sedangkan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan KUR BRI di Desa Jaya Makmur.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan, promosi dan kepercayaan terhadap keputusan UMKM menggunakan pembiayaan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Aceh Syariah (Studi Pada Pelaku UMKM Di Kota Sinabang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, penulis dapat mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pelaku UMKM di Kota Sinabang memilih pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Aceh Syariah?

2. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan pelaku UMKM di Kota Sinabang memilih pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Aceh Syariah?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pelaku UMKM di Kota Sinabang memilih pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Aceh Syariah?
4. Apakah kualitas pelayanan, promosi, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan memilih pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Aceh Syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pelaku UMKM menggunakan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Aceh Syariah.
2. Untuk mengetahui apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan pelaku UMKM menggunakan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Aceh Syariah.
3. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pelaku UMKM menggunakan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Aceh Syariah.

4. Apakah kualitas pelayanan, promosi, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pelaku UMKM dalam memilih pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Aceh Syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah :

1. Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat lebih memahami secara mendalam terkait pengaruh kualitas pelayanan, promosi, serta kepercayaan terhadap keputusan nasabah, serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada lembaga keuangan syariah agar memahami pentingnya pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan kepercayaan terhadap keputusan menggunakan Kredit Usaha Rakyat (KUR).
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan agar temuan dan kesimpulan dari penelitian ini dapat menjadi alat untuk memperkaya wawasan dan pengetahuan penulis serta pembaca tentang pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan kepercayaan terhadap

keputusan pelaku UMKM, serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya .

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mudah dipahami mengenai penelitian ini, maka penulis mendeskripsikan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas teori-teori yang diperlukan, menjelaskan penelitian sebelumnya yang relevan. Serta menyajikan erangka pemikiran dan uraian teoritis yang berkaitan dengan masalah penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan jenis penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini, mencakup hasil yang berkaitan dengan deskripsi data, hasil analisis penelitian, dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir yang mencakup kesimpulan dari hasil penelitian serta saran terkait permasalahan yang ditemukan dalam penelitian.

