

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PEMBIAYAAN PERUMAHAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TENGGU NYAK ARIEF 2



Disusun Oleh:

**NABILA HASBAQALYUBI
NIM. 190603134**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025M / 1446H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nabila Hasbaqalyubi
NIM : 190603134
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam 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 bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 30 April 2025

Ng Menyatakan



Nabila Hasbaqalyubi

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Pengaruh Harga, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Perumahan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tengku Nyak Arief 2

Disusun Oleh:

Nabila Hasbaqalyubi
NIM. 190603134

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

Pembimbing I,


Ismuadi, S.E., S.Pd., M.Si.
NIP. 198901282019031005

Pembimbing II,


Rika Mulia, MBA
NIP. 198906032020122013

A R - R A N I R Y

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Pengaruh Harga, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Perumahan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tengku Nyak Arief 2

Nabila Hasbaqalyubi
NIM. 190603134

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: Selasa, 29 April 2025 M
30 Syawal 1446 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

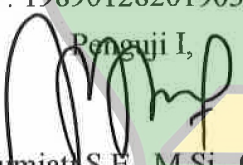
Ketua,


Ismuadi, S.E., S.Pd., M.Si.
NIP. 198901282019031005

Sekretaris,


Rika Mulia, MBA
NIP. 198906032020122013

Penguji I,


Ayumiati, S.E., M.Si., CTT
NIP. 197806152009122002

Penguji II,


Evy Iskandar, S.E., M.Si., CA., CPA
NIDN. 2024026901

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,


Prof. Dr. Hafas Farqani, 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 : Nabila Hasbaqalyubi

NIM : 190603134

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail : nabilahasbaqalyubi16@gmail.com

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

☐ Tugas Akhir

☐ KKKU

☐ kripsi

Yang berjudul:

Analisis Pengaruh Harga, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Perumahan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tengku Nyak Arief 2

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 : 30 April 2024

Mengetahui,

Penulis

Nabila Hasbaqalyubi
NIM. 190603134

Pembimbing I

Ismuach, S.E., S.Pd., M.Si.
NIP. 198901282019031005

Pembimbing II

Rika Mulia, MBA.
NIP. 198906032020122013

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji syukur panjatkan kehadiran Allah SWT yang melapangkan rahmat-hidayahNya, sehingga dapat menyelesaikan kajian ini dengan menulis sebuah karya ilmiah yang berjudul “Analisis Pengaruh Harga, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Perumahan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tengku Nyak Arief 2” Shalawat beriring salam tidak lupa dicurahkan kepada junjungan rasulullah kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing dan sunnahnya pada seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku Ketua Program Studi dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafiizh Maulana, SP., S.Hi. M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

4. Ismuadi, S.E., S.Pd., M.Si., selaku pembimbing I, sekaligus Penasehat Akademik dan Rika Mulia, M.B.A selaku pembimbing II, keduanya sudah banyak berkontribusi untuk mencapai ilmu pengetahuan baik dalam proses bimbingan sehingga penulisan skripsi sebagai karya ilmiah dapat diselesaikan dengan baik.
5. Para penguji Ayumiati, S.E., M.Si., CTTr selaku penguji I & Evy Iskandar., S.E., M.Si., CA., CPA selaku Penguji II yang sudah banyak mengarahkan penulis untuk kesempurnaan skripsi
6. Semua staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan masukan, dukungan dan ilmu kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tengku Nyak Arief 2 Kota Banda Aceh khususnya para nasabah pembiayaan kepemilikan perumahan rakyat yang menjadi responden yang membantu peneliti dalam proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Firdausi dan Ibunda Rubiah, S.Ag, yang selalu memberi semangat dan dorongan materil, serta kakak Naimatul Awwalia, yang selalu mensupport untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat/bestie Ulfah Wulandari, Siti Fatyatul Jannah, Beni Zetiara, mereka yang selalu mensupport agar lancar dan segera selesai penelitian dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

10. se-Angkatan 2019 Perbankan Syariah FEBI-UINAR Banda Aceh yakni Novita Mahara Sopacua, Nova Safitri, Suci Ramadani, Fawwaz Artanoga yang selalu memberikan menyemangati dan dorongan motivasi pada penulis sehingga dapat diselesaikan karya ilmiah tepat waktu.

Segala doa, seluruh bantuan, ilmu dari segala arah yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan mendapatkan balasan rahmat dan hidayah oleh Allah SWT. Bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, maka penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi pembaca serta dapat menjadi sumbangan pikiran untuk perkembangan akademik.

Banda Aceh, 30 April 2025

Penulis,

Nabila Hasbaqalyubi

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1 Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	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	Ḥ	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	AR - Sy AN IR	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.

1. 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

2. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

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 / آ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / إِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / أُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4 Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- 1 Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- 2 Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- 3 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 : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul
Munawwarah*

طَلْحَة : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

- 1 Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad 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 : Nabila Hasbaqalyubi
NIM. : 190603134
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul : Analisis Pengaruh Harga, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Perumahan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tengku Nyak Arief 2
Pembimbing I : Ismuadi, S.E., S.Pd., M.Si.
Pembimbing II : Rika Mulia, MBA

Pembiayaan produk unggulan bank BSI kepemilikan rumah rakyat dengan akad murabahah, salah satu jenis yang banyak dipilih masyarakat terhadap rumah bersubsidi dengan harga terjangkau serta diminati para kalangan urban menengah kebawah. Kajian ini bertujuan menganalisis faktor faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian/memilih pembiayaan perumahan di kota Banda Aceh baik secara bersama-sama maupun parsial. Pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dan teknik *non-probability sampling* dengan jenis sampel jenuh terhadap 32 nasabah pembiayaan perumahan bank BSI. Hasil analisis data regresi linier berganda membuktikan bahwa secara parsial variabel harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan, sedangkan variabel promosi dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan. Secara bersama-sama semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan perumahan di bank BSI.

Kata Kunci: Promosi, pelayanan, harga, keputusan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ...	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Praktis (operasional)	11
1.4.2 Manfaat Akademis (teoretis).....	12
1.4.3 Manfaat Kebijakan	12
1.5 Sistematika Penulisan	12
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 14
2.1 Pembiayaan	14
2.1.1 Pengertian Pembiayaan	14
2.1.2 Tujuan Pembiayaan.....	17
2.1.3 Prinsip Analisa Pembiayaan.....	18
2.2 Produk Kepemilikan Rumah Syariah (KPR)	20

2.2.1 Pengertian KPR Syariah.....	20
2.2.2 Manfaat KPR.....	21
2.2.3 Jenis-Jenis KPR.....	23
2.2.4 Akad Pembiayaan KPR.....	24
2.2.4 Jenis dan Simulasi Perhitungan KPR Syariah	28
2.3 Keputusan Pembelian.....	30
2.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian	30
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan	31
2.2.3 Indikator Keputusan.....	32
2.4 Marketing Mix	32
2.5 Harga	33
2.5.1 Pengertian Harga.....	33
2.5.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Harga	34
2.5.3 Indikator Harga	36
2.6 Promosi	37
2.6.1 Pengertian Promosi	37
2.6.2 Fungsi Promosi.....	38
2.6.3 Tujuan Promosi	38
2.6.4 Indikator Promosi.....	39
2.7 Pelayanan	40
2.6.1 Pengertian Pelayanan	40
2.6.2 Bentuk-bentuk dan Pendekatan Pelayanan	42
2.6.3 Indikator Pelayanan.....	
44	
2.8 Penelitian Terdahulu	45
2.6 Kerangka Pemikiran.....	55
2.7 Pengembangan Hipotesis	55
BAB III METODE PENELITIAN.....	61
3.1 Desain Penelitian.....	61
3.1.1 Jenis Penelitian	61

3.1.2 Lokasi Penelitian.....	61
3.2 Populasi dan Sampel	62
3.2.1 Populasi Penelitian.....	63
3.2.2 Sampel Penelitian	63
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.3.1 Sumber Data.....	64
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	65
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	67
3.4.1 Definisi Variabel	67
3.4.2 Operasionalisasi Variabel.....	68
3.5 Metode Analisis Data	70
3.5.1 Pengujian Kualitas Instrumen.....	70
3.5.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	72
3.5.3 Pengujian Korelasi (R).....	74
3.5.4 Pengujian Determinasi (R^2)	74
3.6 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	75
3.6.1 Pengujian Secara Parsial	75
3.6.2 Pengujian Secara Bersama-sama	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
4.1 Hasil Penelitian.....	79
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	79
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)	81
4.1.3 Deskripsi dan Karakteristik Responden Penelitian	82
4.1.4 Score Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	88
4.1.5 Hasil Analisis Kualitas Instrumen	93
4.1.6 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	96
4.1.7 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier..	99
4.1.8 Hasil Pengujian Hipotesis.....	101
4.1.9 Hasil Pengujian Determinasi	104

4.2 Pembahasan	105
4.2.1 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembiayaan.....	104
4.2.2 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembiayaan.....	107
4.2.3 Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pembiayaan.....	110
4.2.4 Pengaruh Harga, Promosi dan Pelayanan secara Serempak (simultan) terhadap Keputusan Pembiayaan	112
BAB V PENUTUP	
114	
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN LAMPIRAN	124

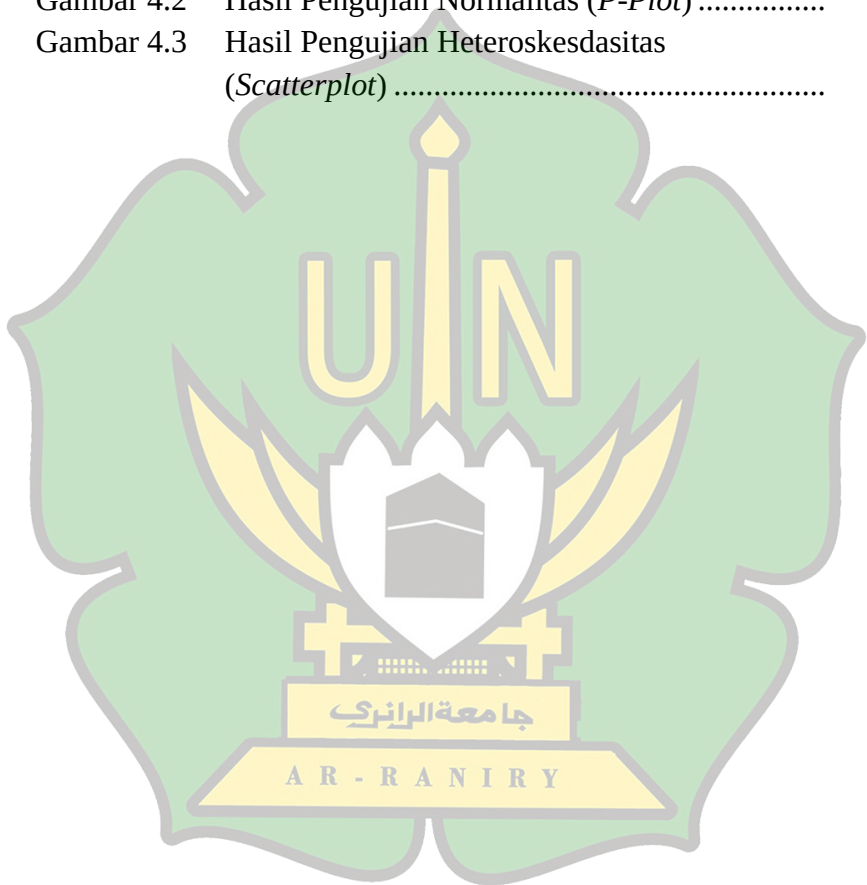


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Pembiayaan Kepemilikan Rumah BSI Kantor Cabang Pembantu T. Nyak Arif 2	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian	52
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	69
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai R	74
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian (Kelamin)	83
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Penelitian (Usia)	83
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Penelitian (Status)	84
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Penelitian (Pendidikan) ..	85
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Penelitian (Pekerjaan) ...	86
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Penelitian (Penghasilan)	87
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Penelitian (Tenor)	87
Tabel 4.8 Score Tanggapan Responden Terhadap Harga	88
Tabel 4.9 Score Tanggapan Responden Terhadap Promosi ..	89
Tabel 4.10 Score Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan	91
Tabel 4.11 Score Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembiayaan	92
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas	94
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas	96
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Multikolinieritas	98
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	100
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Simultan	102
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	55
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas (<i>Histogram</i>).....	96
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normalitas (<i>P-Plot</i>)	97
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	99



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner (Angket).....	124
Lampiran 2 Tabulasi Data	133
Lampiran 3 Output SPSS	138
Lampiran 4 Tabel Nilai Kritis (Korelasi r Product Moment–Statistic	163
Lampiran 5 Tabel Distribusi F	164
Lampiran 6 Tabel Distribusi t	165
Lampiran 7 Biodata.....	166



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan dasar bagi kehidupan masyarakat, tersedianya atau memiliki tempat tinggal secara permanen, selain itu juga rumah kebutuhan primer setiap insani setelah sandang dan pangan. Yang paling mendasar, rumah sebagai tempat tinggal merupakan faktor penentu indikator kesejahteraan rakyat. Perumahan pemukiman rakyat mencantumkan bahwa salah satu tujuan diselenggarakannya perumahan dan kawasan pemukiman yakni untuk menjamin terwujudnya rumah yang layak huni dan terjangkau dalam lingkungan yang sehat, aman, serasi, teratur, terencana, terpadu, dan berkelanjutan (Yudhadi, 2017).

Kepemilikan rumah menjadi keinginan banyak masyarakat berharap kesempatan dapat segera dimiliki serta dampaknya dapat berimbas langsung di kehidupan bila tidak terpenuhi. Menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Permukiman, bahwa rumah salah satu bangunan yang berfungsi sebagai tempat tinggal atau hunian dan sarana pembinaan keluarga. Kebutuhan akan rumah juga memiliki fungsi yang sangat strategis bagi kehidupan manusia, sebagai pusat pendidikan, tempat berkumpul keluarga, peningkatan kualitas untuk generasi mendatang. Maka dari itu rumah menjadi impian semua orang dan menjadi patokan suksesnya seseorang. Secara umum, rumah bukan

hanya sebuah bangunan (struktural), melainkan juga tempat kediaman yang memenuhi syarat-syarat kehidupan yang layak, dipandang dari berbagai segi kehidupan masyarakat. Rumah tempat perlindungan, untuk menikmati kehidupan, beristirahat dan bersuka ria bersama keluarga. Di dalam rumah, penghuni memperoleh kesan pertama dari kehidupannya di dalam dunia ini dan rumah menjamin kepentingan keluarga, yaitu untuk tumbuh, memberi hidup bersama tetangganya, memberi kesejukan, dan kebahagiaan.

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang perumahan dan kawasan pemukiman bagian lingkungan hidup di luar kawasan lindung (perkotaan dan perdesaan) untuk masyarakat berpenghasilan rendah mendapatkan dukungan kepemilikan rumah melalui kebijakan kemudahan dan atau bantuan pembangunan dan perolehan rumah. Selama empat tahun terakhir permintaan rumah bersubsidi untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) di provinsi Aceh mengalami peningkatan. Ketua Dewan Pengurus Daerah Real Estat Indonesia (REI) mengatakan bahwa “Permintaan terhadap rumah MBR (subsider) meningkat hingga 15% per tahun dalam beberapa tahun terakhir, termasuk di 2018, realisasi rumah subsidi di Aceh sudah mencapai lebih dari 60%”. Hal ini disebabkan karena masyarakat menyambut baik adanya cicilan yang sangat rendah untuk rumah MBR (Purwanti & Rinaldi, 2019).

Masyarakat dapat membeli secara tunai apabila setiap orang memiliki uang lebih atau yang nilainya sama dengan harga rumah tersebut. Namun seiring dengan semakin sulitnya keadaan ekonomi

dan banyaknya tuntutan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh masyarakat maka pembelian rumah secara tunai akan susah dilakukan, terutama bagi kalangan masyarakat yang menengah ke bawah. Dengan demikian, pembelian rumah secara cicil dikalangan masyarakat pada umumnya menjadi pilihan yang sangat menarik (sebagai bentuk pembiayaan ke bank).

Bank syariah alternatif dapat memberikan solusi sebagai kemudahan bagi nasabahnya untuk dapat memenuhi kebutuhan akan tempat tinggal dengan meluncurkan atau menawarkan produk KPR (Pembiayaan Kepemilikan Rumah) untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya. Produk KPR yang ditawarkan oleh bank sebagai subsider maupun non subsidi, produk diperuntukan bagi seluruh masyarakat dimana penentuan besarnya pembiayaan maupun margin dilakukan sesuai dengan kebijakan bank yang bersangkutan dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku (OJK, 2017).

Pembiayaan perumahan salah satu jenis pelayanan pembiayaan yang diberikan bank pada nasabah sebagai bentuk kerjasama bagi para pekerja dan masih menjadi sumber pembiayaan utama konsumen untuk membeli rumah. Oleh karena itu, harus didorong oleh kemampuan penghasilan masyarakat sehingga pendapatan merupakan unsur penting dalam perekonomian yang berperan meningkatkan derajat hidup orang banyak melalui kegiatan produksi barang atau jasa. Besarnya pendapatan seseorang bergantung pada jenis pekerjaannya, semakin besar pendapatan

masyarakat maka makin besar pula permintaan barang dan makin kecil pendapatan masyarakat maka semakin sedikit pula permintaan barang (Sandria et al., 2016:54). Beberapa skema akad yang sering digunakan pada produk KPR syariah, diantaranya akad jual beli pengadaan (Murabahah), akad jual beli pemesanan (Istishna), dan akad kepemilikan bertahap (Musyarakah Mutanaqisah). Dari beberapa akad yang ditawarkan, akad jual beli Murabahah paling banyak digunakan oleh bank syariah (Riandi, 2015).

Keputusan pembelian suatu proses dimana seseorang dihadapkan pada beberapa pilihan alternatif untuk menentukan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian terhadap suatu barang yang ditawarkan. Keputusan dan peningkatan permintaan nasabah akan rumah melalui produk KPR yang disediakan oleh lembaga keuangan yaitu bank dapat meningkat karena disebabkan oleh faktor-faktor yang mendasari nasabah untuk melakukan pembiayaan perumahan. Salah satu faktor bahwa bank tersebut ditunjuk oleh pemerintah sebagai lembaga yang berperan dalam pemenuhan pembiayaan kepemilikan rumah bagi masyarakat.

Banyak kalangan umumnya generasi milenial ingin memiliki perumahan kini, karena jumlah mereka mencatat di semester I Tahun 2024 jumlah penduduk Indonesia sebesar 283,4 juta jiwa dengan struktur umur penduduk didominasi oleh kalangan milenial sebesar 28,87% (Badan Pusat Statistik, 2024). Milenial menurut BPS yakni penduduk yang lahir tahun 1981 hingga tahun 1996. Kalangan tersebut termasuk pasangan yang berkeluarga dan sudah memiliki

anak, di kota Banda Aceh penduduk mencapai 255.409 jiwa yang luas 6135,90 Ha. yang merupakan ibukota dari Provinsi Aceh memiliki komposisi struktur penduduk yang relatif sama, yaitu milenial sebesar 26,29% (Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh, 2024). Pengamatan pada wawancara dengan para karyawan yang status menyewa rumah di kota Banda Aceh banyak kalangan milenial sudah memikirkan untuk memiliki perumahan melalui pembiayaan KPR seperti program pemerintah rumah yang bersubsidi sangat membantu kalangan menengah kebawah tersebut untuk mencicil rumah sejak dini sehingga peran perbankan syariah sangat membantu mereka.

Permintaan pembiayaan produk KPR pada PT Bank Syariah Indonesia di Banda Aceh di salah satu cabang Darussalam (KCP T. Nyak Arief 2) selama periode pengamatan periode empat tahun terakhir (2021-2024) perkembangan mengalami fluktuatif. Tabel 1.1, pada tahun 2022 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sebanyak 16 nasabah menjadi 38 (1,7%), pada tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 13,7% serta tahun 2024 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya menjadi 25,6%. Hal ini, mengidentifikasikan bahwa pendapatan atau penghasilan pekerjaan masyarakat cenderung kurang memenuhi jika mengambil pembiayaan kepemilikan rumah baik kalangan konsumtif maupun produktif sehingga banyak nasabah beralih ke pembiayaan lain atau lebih memilih kebutuhan pokok yang paling utama sebagai ganti menumpang dan sewa rumah dari pada membeli rumah.

Tabel 1.1
Perkembangan Pembiayaan Kepemilikan Rumah
BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) T. Nyak Arif 2

No	Tahun	Nasabah	Growth
1	31 Agustus 2024	32	(25,58%)
2	2023	43	13,16%
3	2022	38	1,71%

Sumber: BSI KCP T. Nyak Arif 2 (2025)

Berbagai faktor yang harus dipertimbangkan selain itu, yang mendasari yaitu harga perumahan yang di tawarkan oleh bank. Bahwa harga sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian karena faktor harga suatu nilai barang atau jasa yang dinyatakan dengan satuan uang. Harga (*price*) merupakan satu-satunya dari unsur bauran pemasaran (*marketing mix*) yang perlu dipertimbangan dalam menghasilkan pendapatan sementara unsur-unsur lainnya menimbulkan biaya. Jika harga produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dijangkau oleh lapisan masyarakat sebagai nasabah maka dapat dikatakan akan menggunakan produk tersebut dan tentunya dengan harga yang ada sesuai dengan kemampuan akan kebutuhan nasabah (Cahyono, 2023).

Kajian yang dilakukan Kurniawan & Waluyo (2023) mengemukakan bahwa tingkat harga rumah berpengaruh pada permintaan pembiayaan kepemilikan rumah (PKR) Syariah, pembiayaan yang diberikan bank untuk mendapatkan rumah secara angsur dengan konsep bagi hasil dan kerugian (*profit and loss sharing*). Kemudian tingkat pendapatan masyarakat tidak berpengaruh pada permintaan pembiayaan berbeda dengan faktor

variabel harga rumah mempengaruhi permintaan pembiayaan kepemilikan perumahan syariah. Hal ini mampu menjelaskan kepuasan nasabah, sebaiknya bank syariah lebih meningkatkan kualitas informasi tentang produk kepemilikan perumahan.

Sitorus et al. (2024) menyatakan bahwa tingkat margin, kualitas pelayanan dan promosi baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan murabahah usaha mikro sektor dagang. Menggunakan objek dan subjek penelitian yakni nasabah pembiayaan murabahah BPRS Puduarta Insani. Hasil kajiannya bahwa faktor harga tingkat margin dan tingkat promosi yang dilakukan lebih besar pengaruhnya terhadap keputusan beli masyarakat terhadap produk pembiayaan.

Kemudian faktor promosi sangat mendasari nasabah dalam mengambil pembiayaan lembaga keuangan karena promosi merupakan bentuk komunikasi pemasaran yang aktivitas berusaha menyebarkan informasi, untuk mempengaruhi dalam meningkatkan pasar sasaran atas produk dan keunggulan perusahaan serta ketersediaan produknya yang menarik untuk diterima, membeli, dan loyal untuk dimiliki, serta kontinu dan sering menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan (Tjiptono&Diana, 2016:209-210).

Hasil kajian Saputra & Tuti (2022) menganalisis pengaruh lokasi, promosi, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di KOI Mega Kuningan. Menggunakan teknik probability sampling dengan jenis accidental sampling pada 100 responden pelanggan

terpilih dengan metode analisis regresi linear berganda. Data yang dikumpulkan berupa data primer bentuk angket tertutup yang diukur melalui uji validitas dan reliabilitas. Menemukan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan yang paling dominan yakni faktor kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Selanjutnya faktor pelayanan yang mempengaruhi nasabah mengambil pembiayaan di lembaga keuangan, hal ini mendasari nasabah sebagai kemudahan yang dilakukan dan menjadi penilaian masyarakat baik tidaknya (sukar) dalam mengambil keputusan pada produk dan jasa tertentu. Kualitas pelayanan suatu kualitas jasa yang diberikan dan diterima dengan tingkat kepuasan yang mereka harapkan dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas merupakan spesifikasi jasa yang di rancang dan disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan atau diinginkan nasabah sehingga mereka akan merasa senang dan loyal terhadap yang ditawarkan tersebut (Al Idrus, 2019).

Kualitas pelayanan berbagai aspek sebagai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat tanpa pilih kasih, membantu dan memberikan perhatian yang tanggap, ketersediaan tenaga pelayanan yang berpengetahuan baik bebas dari resiko keragu-raguan dan memiliki perhatian pribadi maupun memahami kebutuhan para individu masyarakat serta baik dalam berkomunikasi. Hal ini pelayanan yang diberikan berkualitas ditandai ketersediaan fasilitas dan perlengkapan fisik, dan perlengkapan lain yang menggambarkan

image perusahaan baik dimata pelanggan dalam menjaga kepercayaan (Tjiptono, 2019:305).

Sucihati et al. (2020) menyatakan promosi dan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan kepemilikan rumah pada bank BUMN, sedangkan pelayanan dan suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan tersebut pada nasabah di Desa Jaya Makmur Kecamatan Labangka. Kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan varian pengaruh pada variabel terikat sebesar 64,1%, sedangkan sisanya sebesar 35,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Dari uraian permasalahan, bukti empiris dan fenomenologis menjadi ungensi untuk mengetahui dan menganalisis lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah bank dalam memilih pembiayaan rumah di Banda Aceh. Oleh karena itu, ingin mengkaji lebih lanjut mengenai masing-masing faktor pengaruh pada keputusan memilih pembiayaan perumahan (KPR), dalam bentuk karya ilmiah dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Perumahan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tengku Nyak Arief 2”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah pokok :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan perumahan pada Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan perumahan pada Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan perumahan pada Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah harga, promosi dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan perumahan pada Bank Syariah Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dasar dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan perumahan pada Bank Syariah Indonesia
2. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan perumahan pada Bank Syariah Indonesia
3. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan perumahan pada Bank Syariah Indonesia
4. Untuk mengetahui harga, promosi dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan perumahan pada Bank Syariah Indonesia

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Kegunaan dari hasil penelitian yang dilakukan dengan harapan memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi pihak-pihak lain. Seperti halnya manfaat dari hasil penelitian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat secara teoritis (akademis)

Hasil kajian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan para mahasiswa dan peneliti yang sama dengan lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan kepemilikan rumah. Kajian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan dan preferensi untuk peneriset selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan dapat menjadi informasi dan pertimbangan bagi berbagai pihak sehingga dapat menjadikan bahan masukan dan memberikan landasan untuk perbaikan operasional dan strategis yang dapat meningkatkan kinerja bank syariah di pasar pembiayaan perumahan.

1.4.3 Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan dan hasil kajian dapat memberikan bank syariah keunggulan kompetitif, meningkatkan kinerja operasional, dan memperkuat hubungan dengan nasabah, menciptakan lingkungan yang lebih menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terdiri dari lima bab yang merupakan beberapa sub bab yang akan dijelaskan kembali secara rinci berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab pendahuluan memaparkan mengenai latar belakang pokok permasalahan yang berhubungan dengan tema, fenomena penelitian, isu-isu sebagai topik dan *research gap* yang mungkin terjadi begitu juga perbatasan judul penelitian dalam rumusan masalah, tujuan, manfaat, manfaat hasil penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori.

Sebagai tinjauan kepustakaan yang akan dibahas mengenai teori-teori dan relevansi dengan penelitian. Teori sebagai penguat dan *grand theory* sebagai pembandaing dan bukti empiris penelitian yang dilakukan terdahulu sebagai *literature review*.

Bab III Metode Penelitian

Pada bab metodologi berisi tentang desain penelitian mengenai teknik dan cara untuk menyelesaikan rumusan masalah penelitian meliputi: jenis dan sifat penelitian, populasi dan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data, definisi dan operasionalisasi sebagai alat ukur variabel penelitian dan teknik skala serta metode analisa data untuk membuktikan hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Menjelaskan gambaran umum penelitian, deskripsi statistik, hasil kualitas data, asumsi klasik dan metode analisis untuk

membuktikan hipotesis yakni merupakan hasil penelitian objek, subjek penelitian, yang akan menjadi pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan dari penelitian yang telah dilakukan baik secara sebagian maupun menyeluruh.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Sebagai implikasi dari pada temuan hipotesis yang diringkas menjadi bagian terakhir dari penulisan sebagai simpulan yang di dapat dari hasil penelitian dan saran-saran yang akan menjawab dari pada manfaat hasil penelitian yang menggaambarkan penelitian yang dilakukan dengan memberi harapan dari temuan untuk kegunaan baik lembaga dan shareholder.

