



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
PENGAJUAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SYARIAH  
DI BANK SYARIAH  
(Survey Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)**

**Pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam**

**Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam**



**OLEH**

**INTISHAR KHUMAISIH**

**NIM. 58320130**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI**

**CIREBON**

**2012 M/1433 H**



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## **PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PENGAJUAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SYARIAH DI BANK SYARIAH (Survey Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon)**

**INTISHAR KHUMAISIH**

Fakultas Syariah Pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam  
IAIN Syekh Nurjati Cirebon

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengaruh strategi promosi terhadap keputusan nasabah pengajuan kredit pemilikan rumah syariah, pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pengajuan kredit pemilikan rumah syariah, dan untuk mengetahui gambaran pengaruh strategi promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah pengajuan kredit pemilikan rumah syariah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan jumlah responden 60 nasabah. Data primer yang dikaji dengan menggunakan hipotesis dengan tahap uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji regresi, yang dihitung menggunakan SPSS 17.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara strategi promosi terhadap keputusan nasabah pengajuan kredit pemilikan rumah syariah. Hasil pengujian hipotesis variabel strategi promosi menunjukkan  $t_{hitung} = 6,392$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,672$ . Dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pengajuan kredit pemilikan rumah syariah. Hasil pengujian hipotesis variabel kualitas pelayanan menunjukkan  $t_{hitung} = 4,823$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,672$ . Serta terdapat pengaruh positif dan signifikan antara strategi promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah pengajuan kredit pemilikan rumah syariah yang menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 21,265$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 3,516$ . Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa strategi promosi dan kualitas pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan dan menjadi faktor yang penting bagi keputusan nasabah pengajuan kredit pemilikan rumah syariah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.

Kata Kunci : Strategi Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pengajuan KPR syariah



## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PENGAJUAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SYARIAH DI BANK SYARIAH (Survey Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon)**”, oleh Intishar Khumaisih, NIM. 58320130, telah diujikan dalam sidang munaqasah IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada hari Rabu, tanggal 16 Mei 2012.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata 1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 16 Mei 2012

### Sidang Munaqasah

Ketua,  
Merangkap Anggota

**Sri Rokhlinasari, SE., M.Si**  
NIP. 19730806 199903 2 003

Penguji I

**Toto Suharto, SE., M.Si**  
NIP. 19681123 200003 1 001

Sekretaris,  
Merangkap Anggota

**Dr. Aan Jaelani, M.Ag**  
NIP. 19750601 200501 1 008

Anggota

Penguji II

**Eef Saefulloh, M.Ag**  
NIP. 19760312 200312 1003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PENGAJUAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SYARIAH DI BANK SYARIAH (Survey Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon)

Disusun Oleh:

**INTISHAR KHUMAISIH**

**NIM. 58320130**

Telah Disetujui April 2012

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

**Dr. Ayus Ahmad Yusuf, M.Si**

**NIP. 19710801 200003 1 002**

**Faqihudidn Abdul Kodir, M.Ag**

**NIP. 1971123 1200012 1 004**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam

**Sri Rokhlinasari, SE., M.Si**

**NIP. 19730806 199903 2 003**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## NOTA DINAS

**Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah  
Dan Ekonomi Islam  
IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Di  
Cirebon**

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaahan, dan koreksi terhadap skripsi dari Intishar Khumaisih, Nomor NIM 58320130, Judul Skripsi "**PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PENGAJUAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SYARIAH DI BANK SYARIAH (Survey Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon)**" kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasahkan.

Demikian nota dinas ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.  
Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Cirebon, April 2012

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

**Dr. Ayus Ahmad Yusuf, M.Si**  
**NIP. 19710801 200003 1 002**

**Faqihuddin Abdul Kodir, M.Ag**  
**NIP. 1971123 1200012 1 004**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam

**Sri Rokhlinasari, SE., M.Si**  
**NIP. 19730806 199903 2 003**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PENGAJUAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SYARIAH DI BANK SYARIAH (Survey Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon)**”, ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Cirebon, April 2012  
Yang Membuat Pernyataan,

**Initshar Khumaisih**  
**NIM. 58320130**



1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.  
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Intishar Khumaisih  
Tempat tanggal Lahir : Majalengka, 04 Oktober 1989  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. K.H Abdul Halim no 69 RT/RW  
04/13 Kelurahan Majalengka Kulon  
Kecamatan Majalengka Kabupaten  
Majalengka Jawa Barat 45418

Nama Orang tua :  
a. Ayah : Zaenal Chotib  
b. Ibu : Munirah

Penulis menyelesaikan pendidikan, yaitu:

1. Sekolah Dasar Negeri (SDN) Munjul 2 Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka lulus pada tahun 2002.
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 3 Majalengka Kabupaten Majalengka lulus pada tahun 2005.
3. Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 2 Majalengka Kabupaten Majalengka lulus pada tahun 2008.
4. Masuk Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2008 pada Fakultas Syariah Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Manjada Wa Jadda: Siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil”.*

*Karya sederhana ini ku persembahkan untuk:*

*Ayahanda Zaenal Chotib dan Ibunda Munirah*

*Kedua Kakak Tercinta Muhamad Ali, dan Hasan Basari*

*Kedua Kakak Ipar Irma Apriyanti, dan Yustine*

*Kedua Ponakanku Ocha dan Rafi*





## KATA PENGANTAR

*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang memberikan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah Di Bank Syariah (Survey Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon) ” dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat dan salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada kebiran baginda Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang senantiasa berada di jalan-Nya...amiin

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak dan Ibu, atas keridhoan, keikhlasan serta do'a yang terpanjatkan kehadirat Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. H. Maksum Mukhtar, MA, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Achmad Kholik, MA., selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon



1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

4. Ibu Sri Rokhlinasari, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (Mepi) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
5. Bapak Dr. Ayus Ahmad Yusuf, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang dengan kesabaran membimbing dengan penuh keikhlasan dan memberi arahan serta masukan yang berguna hingga terselesaikan skripsi ini.
6. Bapak Faqihuddin Abdul Kodir M.ag, selaku Dosen Pembimbing II yang banyak memberikan masukan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Para dosen Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagi ilmu pengetahuan serta memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama studi di universitas ini, beserta seluruh staf Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
8. Ibu Herlina, selaku staf Personalia yang telah memberikan izin dan membimbing selama melakukan penelitian.
9. Kakak-Kakaku, terima kasih atas doa dan motivasinya.
10. Sahabat-sahabatku, dan semua rekan-rekan mahasiswa MEPI angkatan 2008 yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan dan sumbangsih pemikiran dalam memperlancar penulisan skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu-satu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis hanya dapat berucap terima kasih yang sebesar-besarnya, serta berdo'a atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, bagi seluruh pembaca skripsi ini, masukan, kritik, dan saran sangat penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulisan selanjutnya.

Akhirnya kata, jika ada kurang dan lebihnya baik kesalahan penulisan atau hal-hal yang lain penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

*Wassalaamu'alaikum Wr. Wb*

Cirebon, ..... April 2012

Penulis



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.  
 2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>OTENTITAS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	6
1. Keputusan Pembelian.....	6
a. Pengertian Keputusan Pembelian .....	6
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	7
c. Proses Keputusan Pembelian .....	9
d. Keputusan Membeli Dalam Perspektif Islam.....	12
2. Kredit .....	13



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

a.	Pengertian Kredit .....	13
b.	Persamaan Kredit dan Pembiayaan .....	15
c.	Perbedaan Kredit dan Pembiayaan .....	20
d.	Prosedur Kredit atau Pembiayaan .....	20
e.	Kredit Pemilikan Rumah Syariah.....	23
3.	Strategi Promosi.....	25
a.	Pengertian Promosi .....	25
b.	Tujuan Promosi.....	27
c.	Sarana Promosi .....	29
d.	Strategi Promosi Dalam Perspektif Islam.....	31
4.	Kualitas Pelayanan.....	32
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	32
b.	Dimensi Kualitas Layanan.....	33
c.	Kualitas Pelayanan Bank.....	34
d.	Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	36
5.	Bank Syariah .....	37
a.	Pengertian Bank Syariah .....	37
b.	Peranan Bank Syariah .....	39
c.	Produk Bank Syariah.....	40
B.	Analisis Regresi.....	42
C.	Penelitian Terdahulu .....	44
D.	Kerangka Pemikiran .....	44
E.	Hipotesis.....	50

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Objek Penelitian.....	51
B.	Definisi Operasional Variabel .....	51
C.	Data Penelitian.....	53
D.	Jenis Data.....	53
E.	Sumber Data.....	54



1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

F. Populasi dan sampel.....	54
1. Populasi.....	54
2. Sampel .....	55
G. Teknik Pengumpulan Data .....	56
H. Instrumen Penelitian.....	57
I. Uji Instrumen Penelitian.....	58
1. Uji Validitas .....	58
2. Uji Reliabilitas .....	59
J. Teknik Analisis Data.....	60
1. Transformasi Data .....	60
2. Pengujian Normalitas Data .....	61
3. Pengujian Hipotesis .....	62
4. Pengujian Analisis Regresi Berganda .....	62
5. Nilai Koefisien Determinasi .....	63
6. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama(Uji F).....	64
7. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	65

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

A. Hasil Penelitian .....	66
1. Karakteristik Responden.....	66
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	67
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	69
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
2. Gambaran Distribusi Variabel .....	71
a. Gambaran Strategi Promosi Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.....	71
b. Gambaran Kualitas Pelayanan Bank Muamalat	



1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Indonesia Cabang Cirebon .....	78
c. Gambaran Keputusan Nasabah Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah Syariah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon .....	84
B. Analisis Regresi dan Statistik .....	91
1. Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama- sama Terhadap Keputusan Nasabah Pengajuan KPR Syariah.....	91
2. Pengaruh Strategi Promosi Secara Parsial Terhadap Keputusan Nasabah Pengajuan KPR Syariah .....	95
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Keputusan Nasabah Pengajuan KPR Syariah.....	96
C. Pembahasan .....	97
D. Analisis Ekonomi .....	99
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	104
B. Saran .....	105

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN



1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Operasional Variabel .....	51
Tabel 3.2	Skala Likert .....	57
Tabel 4.1	Karakteristik Usia Responden.....	66
Tabel 4.2	Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	67
Tabel 4.3	Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden.....	67
Tabel 4.4	Karakteristik Pendapatan Responden .....	69
Tabel 4.5	Karakteristik Pekerjaan Responden.....	70
Tabel 4.6	Bank Muamalat Indonesia mensosialisasikan keberadaannya melalui surat Kabar.....	71
Tabel 4.7	Bank Muamalat Indonesia mensosialisasikan produk KPRnya melalui radio.....	72
Tabel 4.8	Bank Muamalat Indonesia mengenalkan produk KPR melalui penyebaran brosur.....	73
Tabel 4.9	Bank Muamalat memberikan informasi yang menarik dan mempengaruhi perhatian nasabah .....	73
Tabel 4.10	Produk KPR di Bank Muamalat Indonesia tidak menggunakan sistem bunga .....	74
Tabel 4.11	Bank Muamalat Indonesia melakukan kerjasama dengan beberapa developer .....	75
Tabel 4.12	Bank Muammalat Indonesia mempublikasikan produknya di koran-koran.....	75
Tabel 4.13	Customer service selalu berusaha meyakinkan calon nasabahnya .....	76
Tabel 4.14	Kecakapan dan keramahan teller dalam melayani nasabah sangat baik .....	77
Tabel 4.15	Marketing berusaha mempengaruhi calon nasabah untuk memilih KPR di bank muamalat Indonesia.....	77





1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Tabel 4.16	Petugas memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat ...	78
Tabel 4.17	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam menangani permohonan pelanggan .....	79
Tabel 4.18	Petugas mendengarkan dengan baik-baik ketika nasabah memohon pelayanan .....	79
Tabel 4.19	Petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan baik .....	80
Tabel 4.20	Pegawai melakukan pelayanan dengan sopan dan ramah .....	81
Tabel 4.21	Petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melayani kebutuhan nasabah .....	81
Tabel 4.22	Pegawai memberikan perhatian khusus terhadap keluhan nasabah .....	82
Tabel 4.23	Bank Muamalat Indonesia memiliki sarana komunikasi yang memadai.....	83
Tabel 4.24	Petugas/karyawan bank berpenampilan dan berpakaian yang sopan dan rapi .....	83
Tabel 4.25	Bank Muamalat Indonesia memiliki tempat pelayanan yang bersih dan lengkap .....	84
Tabel 4.26	Produk KPR di Bank Muammalat Indonesia merupakan produk KPR yang sesuai dengan prinsip syariah .....	85
Tabel 4.27	Anda mengajukan KPR di Bank Muamalat Indonesia karena keunggulannya dibandingkan dengan produk KPR di bank lain .....	85
Tabel 4.28	Produk KPR di bank Muammalat Indonesia mulai dilirik masyarakat luas .....	86
Tabel 4.29	KPR syariah merupakan jenis kredit investasi.....	87
Tabel 4.30	KPR syariah merupakan jenis kredit jangka panjang .....	87
Tabel 4.31	Produk KPR syariah didasarkan pada kesepakatan antara nasabah dengan bank .....	88



1. Diararng mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Tabel 4.32	Prosedur pengajuan KPR syariah di Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon dilakukan dengan cepat.....	88
Tabel 4.33	Pengajuan KPR syariah di Bank Muamalat Indonesia layak diberikan pada calon nasabahnya dengan beberapa pertimbangan .....	89
Tabel 4.34	Penandatanganan akad KPR di Bank Muamalat Indonesia dilaksanakan antar bank dengan nasabah secara langsung .....	90
Tabel 4.35	Permohonan KPR syariah di Bank Muamalat Indonesia mudah terealisasi .....	90
Tabel 4.36	Coefficients .....	92
Tabel 4.37	Model Summary .....	94
Tabel 4.38	ANOVA .....	95
Tabel 4.39	Coefficients .....	96



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Faktor Keputusan Pembeli .....	8
Gambar 2.2	Model Lima Tahap Proses Pembelian .....	9
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual.....	49



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Gambaran Umum Perusahaan .....	Lampiran 1
2. Kuisisioner Penelitian .....	Lampiran 2
3. Data Hasil Penyebaran Kuisisioner Variabel Strategi Promosi ( $X_1$ ) .....	Lampiran 3
4. Data Hasil Penyebaran Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	Lampiran 4
5. Data Hasil Penyebaran Kuisisioner Variabel Keputusan Nasabah Pengajuan KPR Syariah(Y) .....	Lampiran 5
6. Hasil Transformasi Data Variabel Strategi Promosi ( $X_1$ ) .....	Lampiran 6
7. Hasil Transformasi Data Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	Lampiran 7
8. Hasil Transformasi Data Variabel Keputusan Nasabah Pengajuan KPR Syariah (Y) .....	Lampiran 8
9. Hasil Uji Validitas .....	Lampiran 9
10. Hasil Uji Reliabilitas .....	Lampiran 10
11. Hasil Uji Normalitas .....	Lampiran 11
12. Hasil Uji Regresi Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengajuan KPR Syariah .....	Lampiran 12



1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Manusia pada umumnya membutuhkan tempat tinggal, yakni sebuah rumah. Rumah merupakan tempat berlindung manusia yang sangat aman dari gangguan lingkungan, seperti hujan, panas, polusi, dan lain-lain. Rumah juga merupakan tempat berkumpulnya suatu keluarga. Pentingnya rumah bagi setiap manusia menjadikan kebutuhan rumah merupakan prioritas utama. Jika masyarakat mempunyai kemampuan dan kecukupan dalam keuangan, maka ia bisa membeli rumah dengan tunai atau lunas. Namun tidak sedikit masyarakat yang memilih pembelian rumah dengan cara kredit dengan jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan pembayaran secara cicilan lebih ringan jika dibandingkan dengan pembayaran secara tunai.

Kebutuhan akan rumah yang sangat tinggi telah membuat pihak perbankan untuk serius menangani dan mengadakan produk yang benar-benar sesuai dengan harapan masyarakat, agar masyarakat dapat menjatuhkan pilihan KPR nya di bank tersebut. Produk yang satu ini telah diluncurkan oleh bank-bank konvensional yang ada, hampir seluruh bank memiliki program KPR ini. Namun, ada beberapa yang menjadi kelemahan KPR di bank konvensional, yakni sistem bunga yang selalu berubah tiap tahunnya. Banyak masyarakat yang merasa cemas dengan tingkat suku bunga yang tiap tahun selalu berubah, dan kebanyakan, suku bunga berubah menjadi



1. Diararng mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

lebih tinggi. Hal tersebut menjadikan KPR syariah menjadi sebuah solusi dimana dalam prakteknya, KPR syariah ini tidak memiliki sistem bunga, sehingga tidak ada kekhawatiran besaran cicilan yang meningkat.

Dengan perkembangannya, bank syariah yang terus mengembangkan produk-produknya sesuai dengan kebutuhan yang diminati para nasabah. Seperti halnya pengelolaan kredit pembiayaan rumah yang mulai dirambah bank syariah. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa rumah merupakan kebutuhan primer bagi setiap orang. Bank syariah dengan konsep pembagian margin keuntungan mulai menerapkan sistem tersebut pada kredit pemilikan rumah. Dengan sistem tersebut, maka tidak akan ada kekhawatiran dalam kenaikan bunga yang sewaktu-waktu dapat berubah. Meluasnya minat masyarakat terhadap KPR syariah mulai bertambah, terbukti pada catatan terakhir, dalam pameran properti Mei 2011 lalu, transaksi perdagangan KPR syariah tercatat mencapai Rp356 miliar, jauh lebih tinggi dari target maksimal Rp150 miliar. (<http://vivanews.com>). Hal ini terbukti dengan banyaknya bank-bank syariah yang bermunculan dan telah mengadakan produk KPR syariah, diantaranya:

1. Bank Muammalat Indonesia
2. Bank Rakyat Indonesia syariah
3. Bank Nasional indonesia syariah, dan
4. Bank Tabungan Negara Syariah



1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Namun meski terus mengalami kenaikan, jumlah tersebut belum dapat dikatakan mengalahkan perbankan konvensional yang lebih dulu telah mengenalkan produk KPR. Kebiasaan masyarakat atau persepsi masyarakat yang masih menganggap bahwa KPR syariah dan KPR konvensional adalah sama saja atau tidak ada bedanya menjadikan KPR konvensional masih banyak diminati.

Pemasaran dari bank syariah yang kurang gencar menjadikan sebagian masyarakat belum banyak yang mengetahui keunggulan KPR syariah yang tidak dimiliki KPR konvensional. Kebanyakan dari bank syariah masih banyak terfokus pada produk-produk bank yang lainnya, seperti tabungan, pinjaman modal, dan lain, lain. Untuk menarik nasabah agar dapat mengajukan KPR nya di bank syariah diperlukan pelayanan yang baik serta dapat memahami dan mengetahui apa yang diinginkan konsumen, karena tidak banyak konsumen yang mengeluhkan dari sisi pelayanan bank yang dirasa konsumen sangat sulit, tidak ramah, prosedur yang panjang dan lain sebagainya. Untuk itu segi promosi sudah tentu harus gencar dilakukan guna menarik nasabah dan diperlukan pelayanan yang berkualitas sehingga nasabah dapat memutuskan pengajuan KPRnya di bank syariah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah Pada Bank syariah (Survey Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon)”.



1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh strategi promosi terhadap keputusan nasabah pengajuan kredit pemilikan rumah syariah (KPR syariah) di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pengajuan kredit Pemilikan rumah syariah (KPR syariah) di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh strategi promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pengajuan kredit pemilikan rumah syariah (KPR syariah) di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji pengaruh strategi promosi terhadap keputusan nasabah pengajuan kredit pemilikan rumah syariah (KPR syariah) di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.
2. Untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pengajuan kredit pemilikan rumah syariah (KPR syariah) ) di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.
3. Untuk mengkaji pengaruh strategi promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pengajuan kredit pemilikan rumah syariah (KPR syariah) ) di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.





1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan yang selama ini hanya di dapat secara teoritis di bangku kuliah, dan dapat mempraktekan beberapa produk-produk yang ada pada bank syariah terutama bagian kredit pembiayaan rumah syariah.

### **2. Bagi Lembaga terkait**

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan tambahan dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan prosedur pengajuan kredit pembiayaan rumah syariah.

### **3. Untuk Akademisi**

Penulisan ilmiah ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bentuk/wujud nyata dari penerapan tugas dan fungsi perguruan tinggi, khususnya IAIN Syekh Nurjati Cirebon, bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ekonomi perbankan syaria'ah.

### **4. Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan sumber informasi untuk penelitian selanjutnya.



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.  
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif Nurrianto M..2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta.
- Ali Zainuddin. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Alma Buchari. 2007 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma Buchari, Donni Juni Priansa. 2009. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Andi Lystiarso. *Pengaruh strategi pemasaran terhadap kinerja pemasaran dan Kinerja Perusahaan*. Tesis. 2005
- Arikunto Suharsimi,1996. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arlina Nurbaity Lubis. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pengajuan Kredit Pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Medan*.
- Cravcus W. David. 1993. *Pemasaran strategi edisi II*. Jakarta : Erlangga.
- Foster, W, Douglas .1985. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Haris Helmi. *Pembiayaan Kepemilikan Rumah (Sebuah Inovasi Pembiayaan Perbankan syariah)*. 2007
- Hasibuan S.P Malayu. H. 2009. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.  
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hurriyati Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal manajemen. <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>. diakses pada tanggal 11 Maret 2012 Pukul 20.30 WIB

Karim Adiwarmanto. *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Cetakan ke tujuh. 2010. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

\_\_\_\_\_. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.

\_\_\_\_\_. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kotler Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

\_\_\_\_\_, 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

Larrece. Walker. Boyd. 1996. *Manajemen pemasaran studi pendekatan strategis dengan orientasi global (edisi ke-2, jilid 2)*. Jakarta: Erlangga.

Maulana Farizil Qudsi. *Tinjauan Kritis Konsep Pemasaran Dalam Islam*. <http://farizilqudsi.blogspot.com/2011/06/tinjauan-teoritis-konsep-pemasaran.html>. Diakses Pada tanggal 11 Maret Pukul 19.50 WIB



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.  
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

McCarthy E. Jerome dan Wiliam D.Perreault JR. 1993 *Dasar-Dasar Pemasaran*.

Jakarta: Erlangga

Mochamad Diyon. *Definisi Pengambilan Keputusan*,<http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2267395-definisi-pengambilan-keputusan>. diakses pada Tanggal 11 Maret 2012 Pukul 19.38 WIB

Narbuko Cholid, Achmadi Abu. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Novi nurmala devi. *Pengaruh Suku Bunga Kredit Pemilikan Rumah Terhadap Jumlah Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pamanukan* 2008

Nur. Pengajuan KPR Syariah Muamalat: Ini pengalaman saya.  
<http://nnur.staff.uii.ac.id/2009/07/02/pengajuan-kpr-syariah-muamalat-ini-pengalaman-saya/>. Diakses pada tanggal 2 februari 2012 pukul 10.53 WIB.

Peter. *Perbandingan perhitungan Angsuran KPR konvensional dan KPR syariah*. 2009

Priyatno Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta :  
Mediakom

Rahman Hassnuddin.1995. *Aspek-aspek Hukum Pemberian Kredit Perbankan di Indonesia*. Bandung: citra Aditya Bhakti.

Riduan, Engkos Achamad Kuncoro. 2008. *Cara menggunakan dan Memakai Analisis Jalur(Path Analisis)*. Bandung : Alfabeta.

Riduwan, Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, sosial, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung: alfabet.

Rivai, Veithzal,. Arviyan Arifin. 2010. *Islamic Banking*. Jakarta:Bumi Aksara.



\_\_\_\_\_. 2008. *Islamic Financial Management*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Rusdin, 2004. *Statistika Penelitian Sebab Akibat*. Bandung: CV Pustaka Bani Quriasy.

Sangadji Mamang Etta., Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi.

Sarwono Jonathan. 2006. *Analisis data penelitian menggunakan SPSS*. Yogyakarta : CV Andi.

Setiadi J Nugroho . 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.

Siregar Syofian. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penleitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Skripsi Manajemen. *Pengertian Definisi kualitas Pelayanan*. <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>. Diakses pada tanggal 29 Februari 2012 pukul 20.57. WIB

Soemitra Andri, 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sudarsono Heri. 2003. *Bank dan Lemabaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.

Sugawati. *Analisis Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dengan akad Murabahah di Bank BNI syariah cabang Medan*. 2009



1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabet.

———. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta : Media Presindo.

Tjiptono Fandi. 2008. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi.

———. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi.

Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.