



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH FAKTOR LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BPRS AL
SALAAM AMAL SALMAN KANTOR CABANG DEPOK**

SKRIPSI

Anisa Ikhtiaty Mubarokah

1702055037

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

JAKARTA

2021



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH FAKTOR LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BPRS AL
SALAAM AMAL SALMAN KANTOR CABANG DEPOK**

SKRIPSI

Anisa Ikhtiaty Mubarokah

1702055037

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

JAKARTA

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH FAKTOR LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BPRS AL SALAAM AMAL SALMAN KANTOR CABANG DEPOK"** merupakan hasil karya saya pribadi dan sejauh pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan – bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau diteliti oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penelitian (Skripsi) ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Depok, 10 Oktober 2021



(Anisa Ikhtiaty Mubarakah)
NIM. 1702055037

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH FAKTOR LOKASI,
PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA
BPRS AL SALAAM AMAL SALMAN
KANTOR CABANG DEPOK

NAMA : ANISA IKHTIATY MUBAROKAH
NIM : 1702055037
PROGRAMSTUDI : EKONOMI ISLAM
TAHUN AKADEMIK : 2021

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi:

Pembimbing I	Faozan Amar, Drs., MM.	
Pembimbing II	Ahmadih Rojalih Jawab, Lc., MA., LLM., Ph.D.	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Univeritas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA



Ummu Salma al Azizah, SE.I., M.Sc.

PENGESAHAN SKRIPSI


Skripsi dengan Judul :
**PENGARUH FAKTOR LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BPRS AL SALAAM AMAL
SALMAN KANTOR CABANG DEPOK**

Yang disusun oleh :
Anisa Ikhtiaty Mubarokah
1702055037

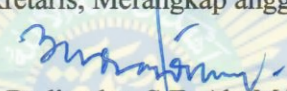
telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata-satu
(S1) Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Pada tanggal :

Tim penguji :

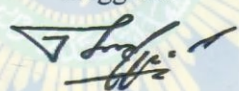
Ketua, Merangkap anggota :


(Ummu Salma al Azizah, SE.I., M.Sc)

Sekretaris, Merangkap anggota :


(Dr. Budiandru, S.E, Ak, M.E.Sy)


Anggota :


(Ahmad Sonjaya, S.E, M.Si.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ekonomi Islam
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA

Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA


(Ummu Salma al Azizah, SE.I., M.Sc.)


(Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Ikhtiaty Mubarokah
NIM : 1702055037
Program Studi : S1 Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu dan pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non Exclusive Royalti Free-right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“PENGARUH FAKTOR LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BPRS AL SALAAM AMAL SALMAN KANTOR CABANG DEPOK”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap menyantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 10 Oktober 2021
Yang menyatakan,



(Anisa Ikhtiaty Mubarokah)
1702055037

ABSTRAK

Anisa Ikhtiaty Mubarakah (1702055037)

PENGARUH FAKTOR LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BPRS AL SALAAM AMAL SALMAN KANTOR CABANG DEPOK.

Skripsi. Program Sarjana Program Studi Ekonomi Islam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2021. Jakarta

Kata Kunci : Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah, Pembiayaan, Murabahah, BPRS Al Salaam Amal Salman.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh hubungan dari Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan sampel berjumlah 92 orang nasabah yang sudah melakukan pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok. Teknik pengambilan sampel adalah *probability sampling*. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah, analisis statistik deskriptif, dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS Statistic 25.

Hasil penelitian ini bahwa faktor Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan setelah dihitung dan dianalisis dengan bantuan program SPSS Statistic 25 menunjukkan hasil yaitu variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok adalah variabel Lokasi dan Kualitas Pelayanan, selanjutnya untuk variabel Promosi tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok.

Didasarkan pada hasil tersebut, agar BPRS Al Salaam Aman Salman Kantor Cabang Depok mengevaluasi serta meningkatkan strategi promosinya guna perkembangan BPRS Al Salaam Aman Salman Kantor Cabang Depok kedepanya.



ABSTRACT

Anisa Ikhtiaty Mubarakah (1702055037)

THE EFFECT OF LOCATION, PROMOTION AND QUALITY OF SERVICE FACTORS ON THE CUSTOMER'S DECISION TO CHOOSE MURABAHAH FINANCING AT BPRS AL SALAAM AMAL SALMAN, DEPOK BRANCH OFFICE.

Essay. Undergraduate Program in Islamic Economics Study Program. Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2021. Jakarta

Keywords: Location, Promotion, Quality of Service, Customer Decision, Financing, Murabahah, BPRS Al Salaam Amal Salman.

The purpose of this study was to determine the effect of the relationship of Location, Promotion and Service Quality on Customer Decisions to Choose Murabahah Financing at BPRS Al Salaam Amal Salman Depok Branch Office. The method used in this research is quantitative with a sample of 92 customers who have done murabahah financing at BPRS Al Salaam Amal Salman Depok Branch Office. The sampling technique is probability sampling. The data processing and analysis techniques used are descriptive statistical analysis, and multiple linear regression analysis using SPSS Statistic 25.

The results of this study that the factors of Location, Promotion, and Service Quality after being calculated and analyzed with the help of the SPSS Statistic 25 program show the results that the variables that have a positive and significant effect on the Customer Decision to Choose Murabahah Financing at the Al Salaam Amal Salman BPRS Depok Branch Office are the location variables and Quality of Service, then the Promotion variable does not affect the Customer's Decision to Choose Murabahah Financing at the Al Salaam Amal Salman BPRS Depok Branch Office.

Based on these results, BPRS Al Salaam Aman Salman Depok Branch Office evaluates and improves its promotional strategy for the future development of BPRS Al Salaam Aman Salman Depok Branch Office.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah *subhanahu wata'ala* tuhan semesta alam yang telah memberikan nikmat yang tak terhingga sepanjang masa kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini serta menempuh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Ekonomi Islam. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad *shallallahu 'alaihi wasallam* yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan sampai ke zaman yang terang benerang seperti sekarang ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua yang telah memberikan bimbingan, dukungan, semangat dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sebagai penghormatan dan kebanggaan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro. M.Hum. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Sumardi, SE., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Bapak M. Nurrasyidin, SE., M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

5. Bapak Edi Setiawan SE., M.M., selaku Wakil Dekan III dan IV Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
6. Ibu Ummu Salma al Azizah, SE.I., M.Sc selaku Ketua Bidang Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
7. Bapak Faozan Amar, Drs., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan ilmu – ilmu yang bermanfaat serta selalu memberikan masukan apabila ada kekurangan serta kesalahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak Ahmadih Rojalih Jawab, Lc., MA., LL.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi serta arahan dan bimbingannya hingga terselesaikan skripsi ini.
9. Kedua orang tua saya Bapak Daryanto dan Ibu Darsiyem serta adik saya Muhammad Risqy Anwar. Segala perjuangan saya hingga sampai ke titik ini saya persembahkan untuk Ayah dan Mama. Terimakasih untuk segala bentuk dukungan serta doa-doa yang selalu dipanjatkan untuk saya. Saya tidak menjanjikan apa-apa selain berusaha menjadi anak yang sholehah dan bikin Ayah, Mama selalu bahagia.
10. Diri saya sendiri, karena telah mampu menyelesaikan jenjang pendidikan Strata 1 ini dengan baik hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Terimakasih Ica, untuk selalu yakin saat kamu merasa tidak mampu, namun ternyata dirimu mampu melewatinya karena keyakinan yang kuat itu. Semoga setiap langkahmu selalu dilindungi oleh Allah S.W.T.

11. Kepada teman-teman seperjuangan saya, Prodi Ekonomi Islam angkatan 2017 khususnya Shafira Nuraini Habibah, Hifzhatun Nisa, Lulu Masruroh, Annisa Rahmawati, Meirani Azizah Muharrami, Naufal Sofyan, Putra Adi Pratomo, Fachrul Rozi, dan Nur Hafiz Ramadiansyah yang saling membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat. Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 10 Oktober 2021
Peneliti,

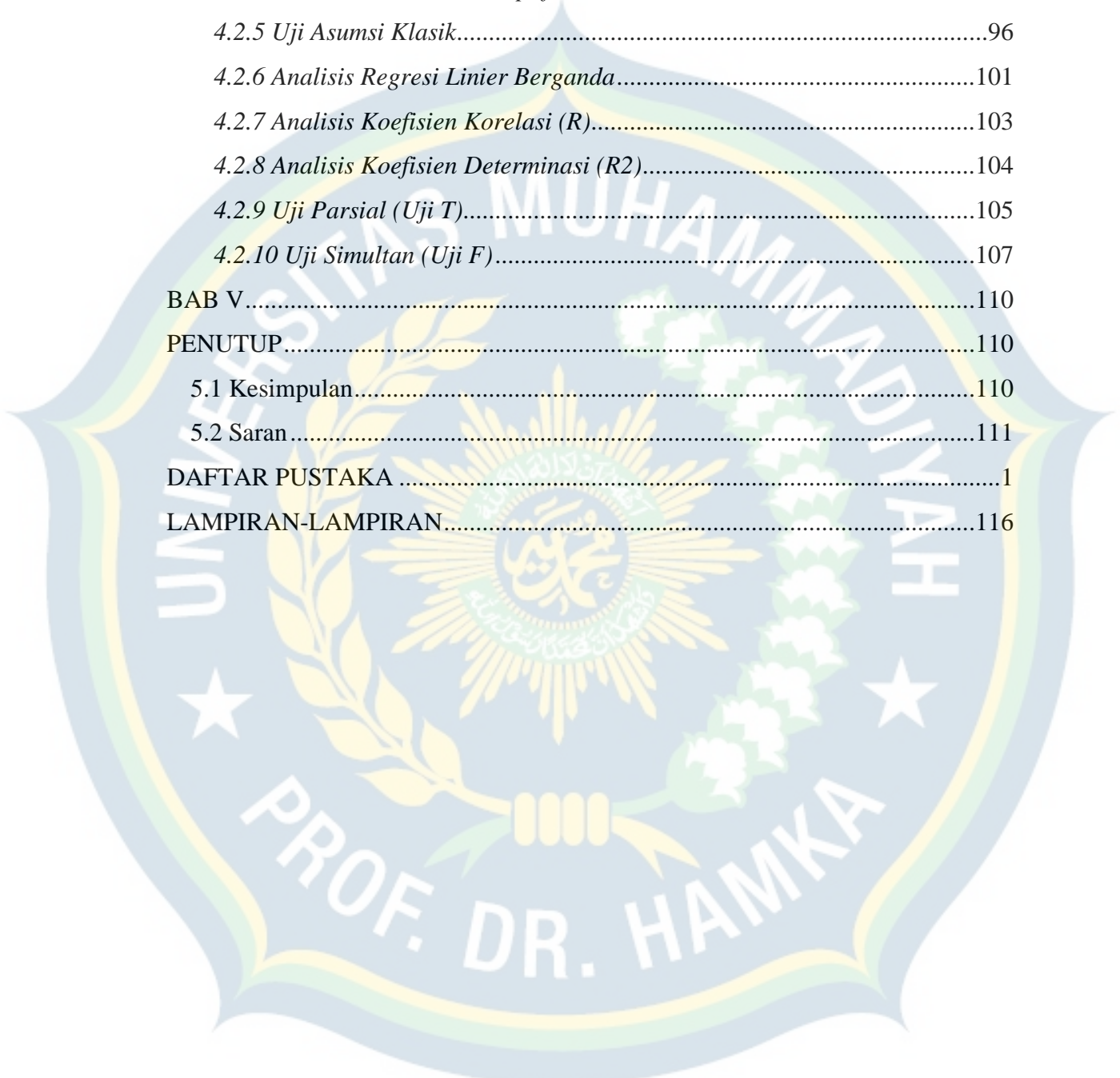


(Anisa Ikhtiaty Mubarokah)
NIM. 1702055037

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	9
1.2.3 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu	12
2.2 Telaah Pustaka.....	21
2.2.1 Faktor Lokasi	21
2.2.2 Faktor Promosi	23
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.4 Pengambilan Keputusan	32
2.2.5 Pembiayaan Murabahah.....	37

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	46
2.4 Rumusan Hipotesis.....	47
BAB III.....	51
METODOLOGI PENELITIAN.....	51
3.1 Metodologi Penelitian.....	51
3.2 Operasional Variabel.....	52
3.3 Populasi dan Sampel.....	54
3.3.1 <i>Populasi</i>	54
3.3.2 <i>Sampel</i>	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.4.1 <i>Tempat dan Waktu Penelitian</i>	57
3.4.2 <i>Cara Pengumpulan Data</i>	57
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	59
3.5.1 <i>Analisis Statistik Deskriptif</i>	59
3.5.2 <i>Uji Kualitas Data</i>	59
3.5.3 <i>Analisis Regresi Linear Berganda</i>	62
3.5.4 <i>Uji Asumsi Klasik</i>	63
3.5.5 <i>Uji Hipotesis</i>	65
3.5.6 <i>Analisis Koefisien Korelasi (R)</i>	68
3.5.7 <i>Koefisien Determinasi dan Adjusted R Square (R²)</i>	69
BAB IV.....	72
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	72
4.1.1 <i>Objek Penelitian</i>	72
4.1.2 <i>Sejarah Singkat BPRS Al Salaam Amal Salman</i>	72
4.1.3 <i>Profil Singkat BPRS Al Salaam Amal Salman</i>	73
4.1.4 <i>Visi dan Misi BPRS Al Salaam Amal Salman</i>	74
4.1.5 <i>Struktur Organisasi BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok</i>	75
4.2 Hasil Pengolahan Data Dan Pembahasan.....	75
4.2.1 <i>Data Deskriptif Responden</i>	76



4.2.2 Data Deskriptif Hasil Kuisisioner Responden	80
4.2.3 Uji Kualitas Data.....	90
4.2.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	95
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	96
4.2.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	101
4.2.7 Analisis Koefisien Korelasi (R).....	103
4.2.8 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	104
4.2.9 Uji Parsial (Uji T).....	105
4.2.10 Uji Simultan (Uji F).....	107
BAB V.....	110
PENUTUP.....	110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	116

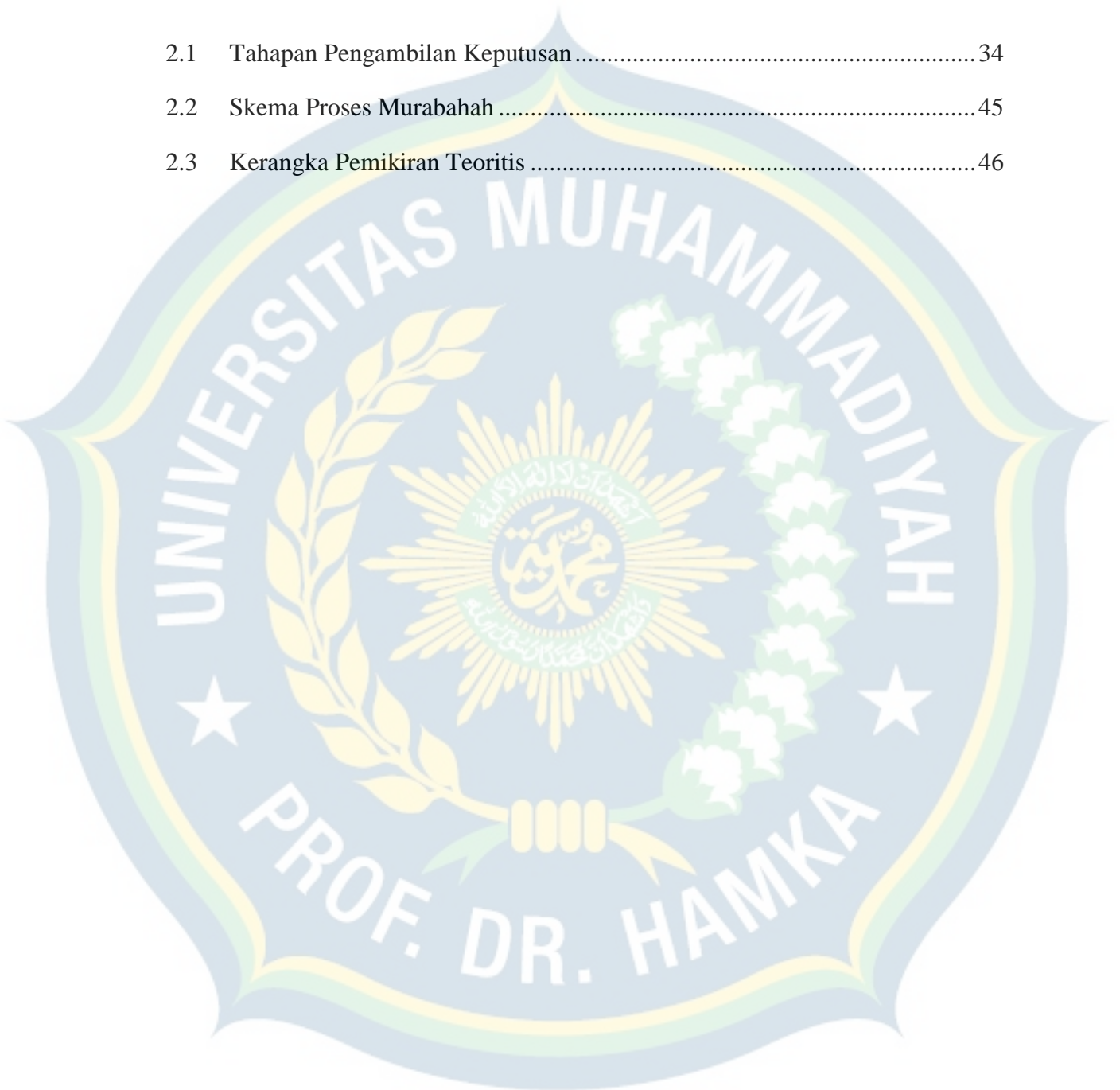
DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Pertumbuhan BUS, UUS, dan BPRS Tahun 2018-2020.....	3
1.2	Komposisi Pembiayaan Yang Diberikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Tahun 2018-2020	5
1.3	Perkembangan Jumlah Akad Pembiayaan Tahun 2018-2020	6
2.1	Gambaran Penelitian Terdahulu.....	16
3.1	Operasional Variabel.....	55
3.2	Data Populasi	57
3.3	Jumlah Sampel Penelitian	58
3.4	Pengukur Indikator <i>Skala Likert</i>	58
4.1	Struktur Organisasi.....	75
4.2	Jenis Kelamin Responden	76
4.3	Usia Responden.....	77
4.4	Pekerjaan Responden	77
4.5	Pendapatan Responden.....	78
4.6	Rentan Waktu Menjadi Nasabah.....	79
4.7	Responden Berdasarkan Produk Pembiayaan Murabahah.....	79
4.8	Hasil Jawaban Responden Variabel Lokasi (X_1)	80
4.9	Hasil Jawaban Responden Variabel Promosi (X_2).....	82
4.10	Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	84
4.11	Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok	89
4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_1)	91

4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X_2).....	92
4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	93
4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok	94
4.16 Hasil Uji Reliabilitas	95
4.17 Hasil Analisis Deskriptif	96
4.18 Hasil Uji Normalitas	98
4.19 Hasil Uji Autokorelasi.....	99
4.20 Hasil Uji Heteroskedstisitas	100
4.21 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	101
4.22 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	102
4.23 Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi (R).....	104
4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi	105
4.25 Hasil Uji Parsial (Uji T)	106
4.26 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	108

DAFTAR GAMBAR

2.1	Tahapan Pengambilan Keputusan.....	34
2.2	Skema Proses Murabahah.....	45
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	46



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di latar belakang oleh kebutuhan masyarakat dalam menyimpan uang, modal usaha, dan kebutuhan lainya yang semakin kompleks. Dan juga didasari oleh kesadaran pentingnya mengelola keuangan sesuai prinsip yang berlandaskan agama Islam. Dengan demikian Bank Syariah hadir di tengah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Syariah adalah lembaga keuangan syariah yang operasionalnya berlandaskan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). Dengan ditetapkannya undang-undang tersebut, perbankan syariah di Indonesia kini memiliki landasan hukum yang semakin mencukupi. Salah satu peraturan yang tertuang di dalam undang-undang tersebut adalah bank umum konvensional memiliki unit kerja dimana kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah atau sering disebut sebagai Unit Usaha Syariah (UUS).

Oleh karena itu, saat ini jenis perbankan syariah di Indonesia terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bersamaan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 juga melimpahkan pernyataan baru yaitu merubah istilah bank “bagi hasil” menjadi bank “syariah” juga memberikan kemudahan kepada operasional bank yang baru bermunculan berdasarkan dengan prinsip syariah.

Sejarah Perbankan Syariah di Indonesia (Antonio, 2001) dimulai tahun 1990, pada saat itu Majelis Ulama Indonesia (MUI) menciptakan kelompok kerja guna membuat formulasi pendirian Bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja tersebut juga disebut sebagai Tim Perbankan MUI. Dimana tugas kelompok kerja tersebut ialah melakukan pendekatan serta konsultasi dengan semua pihak terkait. Pada tahun 1991, Tim Perbankan MUI ini melahirkan hasil kerja yaitu berdirinya Bank Muamalat Indonesia yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 dengan modal awal sebesar Rp. 106.126.382.000,00. Landasan hukum tentang perbankan syariah pada saat itu hanya pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992.

Pada tahun 1998, Pemerintah Indonesia melakukan penyempurnaan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang didalamnya tertuang pernyataan jika di Indonesia terdapat dua sistem perbankan atau dikenal dengan *dual banking system* yakni perbankan konvensional dan perbankan syariah. Dengan begitu Bank Syariah lain pun bermunculan, seperti Bank Syariah Mandiri (BSM) di tahun 1999, disusul dengan Bank Syariah Mega di tahun 2004, dan bank-bank lainnya sampai hari ini.

Jumlah Bank Syariah yang terus bertambah jumlahnya dari tahun ke tahun ini berdampak pada meningkatnya perekonomian nasional serta meminimalisir ketimpangan ekonomi berlandaskan syariah yang diterapkan di Indonesia. Walaupun perkembangannya tidak begitu pesat seperti di negara Muslim lainnya, namun perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang.

Tercatat dalam data statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2020) hingga tahun 2020 terdapat 14 BUS yang memiliki kantor sebanyak 2.034 unit kantor dan 20

UUS yang memiliki kantor sebanyak 392 unit kantor. Peningkatan perbankan syariah juga ditunjukkan dengan tercatatnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang berjumlah 163 dengan memiliki 627 unit kantor.

Tabel 1.1

Jumlah Pertumbuhan BUS, UUS, dan BPRS tahun 2018 sampai dengan 2020

Kelompok Bank	Tahun					
	2018		2019		2020	
	Jumlah Bank	Jumlah Kantor	Jumlah Bank	Jumlah Kantor	Jumlah Bank	Jumlah Kantor
BUS	14	1.875	14	1.919	14	2.034
UUS	20	354	20	381	20	392
BPRS	167	495	164	617	163	627

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2020 (31 Mei 2021, 12:43)

PT. BPR Syariah Amal Salman atau saat ini terkenal sebagai BPR Syariah Al Salaam berdiri tahun 1991 dimana awalnya merupakan Bank Perkreditan Rakyat konvensional. Pendiriannya didasari oleh mahasiswa alumni Institut Teknologi Bandung (ITB) yang aktif di masjid Salman. Para alumni meneruskan kegiatan amalnya seperti yang telah mereka lakukan dahulu di masjid Salman ITB dengan cara membentuk lembaga yang bergerak dibidang sosial dengan yayasan Amal Salman. (“BPRS Al Salaam,” 2021)

Setelah melalui tahap transisi untuk merubah sistem operasionalnya menjadi sistem syariah, di bulan maret 2006 perseroan ini resmi beroperasi dengan sistem

syariah. Modal awal pada saat pendiriannya hanya sebesar Rp. 69.800.000,00 dengan 40 orang yang memegang sahamnya. Saat ini BPRS Al-Salaam Aman Salman memiliki 1 kantor pusat yang berlokasi di Limo Depok, 9 kantor cabang yang terletak di Cinere, Pondok Gede, Depok, BSD Tangerang, Bandung, Bogor, Cibinong, Ciputat, dan Cileungsi, dan 3 kantor kas di Komplek Masjid Salman ITB, dan Ciawi.

Kota Depok merupakan salah satu kota besar yang ada di pulau Jawa Barat. Kota Depok sendiri memiliki 11 kecamatan yaitu Beji, Bojongsari, Cilodong, Cimanggis, Cinere, Cipayung, Limo, Pancoran Mas, Sawangan, Sukmajaya dan Tapos. BPRS Al-Salaam Aman Salman Kantor Cabang Depok sendiri berlokasi di Jalan Margonda Raya No.299D, Beji, Depok. Berdasarkan lokasi tersebut BPRS Al-Salaam Aman Salman Kantor Cabang Depok terletak pada lokasi yang sangat strategis karena terletak di pusat Kota Depok dan lokasinya tidak jauh dari Pusat Pemerintahan Kota Depok.

Dalam operasionalnya BPRS Al-Salaam Aman Salman Kantor Cabang Depok memiliki produk penghimpunan dana dan pembiayaan yang dikelola oleh Staff dan Direksi dibawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Produk penghimpunan dana, yaitu :

1. Tabungan Syariah *Mudharabah* (iB Amanah)
2. Tabungan Wadiah
3. Tabungan Syariah Mudharabah Berjangka (Tabernas)
4. Deposito Syariah Rakyat (Maxima iB)

Untuk produk pembiayaan, yaitu :

1. Pembiayaan Syariah Kepemilikan Sepeda Motor (PSKSM)
2. Pembiayaan Syariah Kepemilikan Kendaraan Mobil (PSKKB)
3. Pembiayaan Modal Usaha Syariah (PMUS)
4. Pembiayaan Al Salaam Syariah (PAS)
5. Pembiayaan Syariah Pendidikan
6. Pembiayaan Refinancing (Khusus Nasabah Pembiayaan Syariah Kepemilikan Sepeda Motor)

Produk-produk penghimpunan dana dan pembiayaan diatas berdasarkan kepada prinsip akad *Murabahah* (jual beli), *Musyarakah* (bagi hasil), *Ijarah* (sewa) dan *Mudharabah* (bagi hasil).

Di awal berkembang perbankan syariah di Indonesia, pembiayaan *murabahah* ialah pembiayaan yang paling mendominasi di kalangan masyarakat, hal ini disebabkan karena pembiayaan yang paling besar disalurkan kepada masyarakat ialah pembiayaan dengan akad *murabahah*. Berikut adalah penyaluran pembiayaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah berdasarkan akad pembiayaan :

Tabel 1.2
Komposisi Pembiayaan Yang Diberikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Berdasarkan Akad Pembiayaan Tahun 2018-2020

Tahun	Jenis Pembiayaan		
	Murabahah	Musyarakah	Mudharabah
2018	6.940.379	837.915	180.956
2019	7.457.774	1.121.004	240.606
2020	7.648.501	1.551.953	260.651

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan OJK (2020) (31 Mei 2021, 12:43)

Hal tersebut juga terjadi dalam operasional BPRS Al-Salaam Aman Salman Kantor Cabang Depok. Pembiayaan Murabahah memiliki tingkat presentasi paling tinggi yaitu 80%. Berikut adalah pertumbuhan pembiayaan di BPRS Al-Salaam Aman Salman Kantor Cabang Depok :

Tabel 1.3
Perkembangan Jumlah Akad Pembiayaan Tahun 2018-2020

Tahun	Jenis Pembiayaan		
	Murabahah	Musyarakah	Mudharabah
2018	336	32	39
2019	348	37	33
2020	366	31	33

Sumber : BPRS Al-Salaam Aman Salman Kantor Cabang Depok (2021).

★ Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pembiayaan yang paling diminati para nasabah ialah pembiayaan murabahah dengan total nasabah sebesar 1.050 nasabah. Dimana pada tahun 2018 terdapat 336 nasabah pembiayaan murabahah, tahun 2019 bertambah menjadi 348 nasabah, dan tahun 2020 nasabah berjumlah 366 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa permintaan pembiayaan murabahah akan pemenuhan kebutuhan masyarakat terus meningkat. Masyarakat menyadari pentingnya keberadaan BPRS Al-Salaam Aman Salman Kantor Cabang Depok guna memenuhi kebutuhan mereka dan menyimpan uang.

Hasil penelitian yang dahulu menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 64,3% sedangkan kualitas produk terdapat pengaruh berbilang

49,1% terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan murabahah. (Kurniawati, 2019).

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa faktor keagamaan, pelayanan, promosi, dan loyalitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pemilihan produk Pembiayaan Griya BSM di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kedaton Bandar Lampung. (Sholeha, 2017)

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa faktor Pelayanan, fasilitas dan lokasi secara serentak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* pada Bank Pembiayaan Syariah Adeco Langsa. (Irawadi, Hamid, & Ulya, 2019)

Penelitian sebelumnya menyatakan faktor Produk, Promosi, dan Lokasi memiliki pengaruh terhadap nasabah memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri sebesar 62.8%. Sisanya sebesar 37.2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. (Nadira & Susianto, 2020)

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Product, Price, Place, Promotion, People, Process dan Physical Evidence berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di BMT Sahara Kauman Tulungagung dan Kopsyah Al Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung. (Istikhomah, 2020)

Dilandasi dengan ketertarikan masyarakat kepada pembiayaan murabahah yang besar ini, peneliti berkeinginan untuk memafhumi apakah terjadinya peningkatan minat masyarakat tersebut akan memberi dampak kepada keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah pada BPRS Al-Salaam

Aman Salman Kantor Cabang Depok. Dimana BPRS Al-Salaam Aman Salman Kantor Cabang Depok memiliki berbagai macam produk pembiayaan yang ditawarkan kepada masyarakat. Namun masyarakat lebih banyak menjatuhkan pilihannya kepada produk pembiayaan murabahah. Untuk itu maka yang perlu diamati pertama kali adalah apa saja unsur yang akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah.

Dari pemaparan yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Faktor Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok”**

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dilandasi oleh latar belakang yang sudah dipaparkan, maka diperoleh pokok permasalahan pada penelitian kali ini, yaitu :

1. Penyaluran pembiayaan murabahah memiliki angka paling tinggi.
2. Masyarakat memilih pembiayaan untuk memenuhi kebutuhannya.
3. Masyarakat memilih BPRS Al-Salaam Aman Salman dibandingkan lembaga perbankan yang lainya untuk melakukan pembiayaan.
4. BPRS Al-Salaam Aman Salman memiliki 1 kantor pusat dan 1 kantor cabang di Kota Depok.
5. Unsur yang mensyaratkan keberhasilan dan kualitas suatu perbankan adalah mempersembahkan kualitas pelayanan yang baik kepada seluruh nasabahnya.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Pada pembahasan penelitian ini, peneliti membatasi masalah yang akan di teliti dimaksudkan supaya penelitian ini memiliki fokus hanya kepada masalah yang telah dirumuskan. Masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini terfokus pada “Pengaruh Faktor Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok”
2. Variabel Bebas (Independent Variabel) pada penelitian kali ini yakni Faktor Lokasi (X_1), Faktor Promosi (X_2) dan Faktor Kualitas Pelayanan (X_3). Serta yang menjadi Variabel Terikat (Dependent Variabel) adalah Keputusan Nasabah (Y).
3. Responden yang akan dijadikan sampel adalah nasabah yang memilih Produk Pembiayaan Murabahah di BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu sebagai berikut :

1. Apakah faktor lokasi berpengaruh kepada keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok?
2. Apakah faktor promosi berpengaruh kepada keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok?

3. Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh kepada keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok?
4. Apakah faktor lokasi, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh kepada keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah dari penelitian ini, maka yang menjadi tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh faktor lokasi terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok.
2. Untuk menguji pengaruh faktor promosi terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok.
3. Untuk menguji pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok.
4. Untuk menguji pengaruh faktor lokasi, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam Amal Salman Kantor Cabang Depok.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Dunia Akademik, seluruh pembaca ataupun mahasiswa agar menjadikan hasil penelitian ini sebagai sumber pengetahuan ataupun kajian mengenai unsur-unsur yang dapat mempengaruhi nasabah memilih pembiayaan murabahah.
2. Bagi Peneliti, penelitian ini sebagai persyaratan kelulusan perguruan tinggi dan sarana untuk memperluas wawasan.
3. Bagi Perusahaan, menjadi sumber informasi masukan yang bermanfaat untuk menetapkan strategi dalam penyaluran produk pembiayaan murabahah kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A.F Stoner, J. dan E. F. (1996). *Manajemen Jilid I*, terj. Alexander Sindoro. Jakarta: PT. Prahallindo.
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Andriani, T. (2019). *Pengaruh Salesmanship, Margin, dan Pengetahuan Produk Oleh Nasabah Terhadap Keputusan Pembiayaan Murabahah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tuluangung*.
- Antonio, S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Arif, A., & Rianto, M. N. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Astutik, D. (2019). *Pengaruh Pemasaran Shari'ah dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Murabahah Di BPRS Magetan*.
- Az-Zuhaili, & Wahbah. (2011). *Fiqh Islam Wa Adillatuhu* (1st ed.; Abdul Hayyie Al-Kattani, ed.). Jakarta: Gema Insani.
- Aziz, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, dan Word Of Mouth Terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*.
- BPRS Al-Salaam Aman Salman Kantor Cabang Depok. (2021). BPRS Al-Salaam Aman Salman Kantor Cabang Depok. Retrieved from <https://bprsalsalaam.co.id/main/>
- BPRS Al Salaam. (2021). Retrieved from <https://bprsalsalaam.co.id/main/>
- Dalman. (2016). *Keterampilan Menulis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Darmadi, H. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Farida Jasfar. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Universitas Diponegoro*.
- Hamka. (1982). *Tafsir Al-Azhar*. Jakarta: Pustaka Panjimas.

- Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Husein, U. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (2nd ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Irawadi, N., Hamid, A., & Ulya, Z. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adeco Langsa. *Investasi Islam, IV, No. 2*. Retrieved from <http://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/jii>
- Istikhomah, U. (2020). *Pengaruh Product, Price, Place, Promotion, People, Process And Physical Evidence Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Murabahah Di BMT Sahara Kauman Tulungagung Dan Kopsyah Al Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung*.
- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- KBBI. (2021). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Khasanah, N. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Terhadap Pilihan Pembiayaan Murabahah Di BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur*.
- Kottler, & Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawati, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi*.
- Liza, I. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Musyarakah*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. N. Nasution. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mutia, E. (2017). *Pengaruh Referensi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Pada BMT Al-Aqobah Palembang*.
- Nadira, R., & Susianto. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada PT. Bank Syariah

- Mandiri Kantor Cabang Medan Aksara. *FEB, 1, No.1*. Retrieved from <http://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/FEB/article/view/805>
- Nadziroh, Y. (2020). *Prosedur Pengajuan Pembiayaan dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Pembiayaan Murabahah di Baitul Izza Sejahtera Serut dan BMT Istiqomah Tulungagung*.
- Narimawati, U. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Nisak, V. (2020). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Religiusitas Terhadap Minat Melakukan Pembiayaan Musyarakah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri*.
- Nugroho, A. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- OJK. (2020). No Title. Retrieved from <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah--Desember-2020.aspx>
- Polancik, G. (2009). *Empirical Research Method Poster*.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- R.Terry, G. (2006). *Prinsip- Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Riduwan. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Salusu. (1996). *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik an Organisasi non Profit*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Sholeha, N. A. (2017). *Analisis Keputusan Nasabah Dalam Pemilihan Produk Griya BSM*.
- Siagian, S. P. (2003). *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tarigan. (2006). *Perencanaan Pembangunan Wilayah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, & Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta:

Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi.

Tjiptono, & Fandy. (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Utami, C. (2010). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.

Widarjono, A. (2010). *Analisis Statistika Multivariat Terapan* (1st ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

William J Stanton. (2004). *Prinsip Pemasaran* (Tujuh). Jakarta: Erlangga.

