

**PENGARUH PROMOSI DAN PENGETAHUAN PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
PEMBIAYAAN KPR DI BANK TABUNGAN  
NEGARA SYARIAH CABANG GRESIK**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**DWI NILA KARTIKA SARI**

**NIM: G04219024**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN

Saya, Dwi Nila Kartika Sari, G04219024, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya dari orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarisme*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 8 Juli 2023



Dwi Nila Kartika Sari

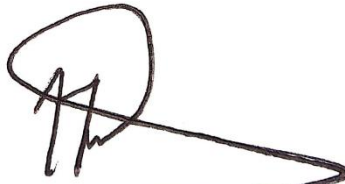
NIM. G04219024

# LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI/MUNAQOSAH

Surabaya, 24 Mei 2023

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'N' followed by a long horizontal stroke that tapers to a point on the right.

**Nurlailah, SE., MM**  
NIP: 19620522200002001

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH PROMOSI DAN PENGETAHUAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PEMBIAYAAN KPR DI BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH CABANG GRESIK

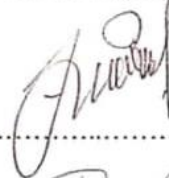

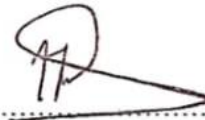
Oleh  
Dwi Nila Kartika Sari  
NIM: G04219024

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada  
Tanggal 12 Juni 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk  
diterima

#### Susunan Dewan Penguji

1. Nurlailah, SE., MM  
NIP. 19620522200002001  
(Penguji 1)
2. Dr. H. Muhammad Lathoif Ghozali,  
Lc., M.Ag  
NIP. 197511032005011005  
(Penguji 2)
3. Muhammad Iqbal Surya Pratikto,  
S.Pd., M.SEI  
NIP. 199103162019031013  
(Penguji 3)
4. Saqofa Nabilah Aini, S.E., M.Sc  
NIP. 199301092020122028  
(Penguji 4)

#### Tanda Tangan:



12 Juni 2023  
Ajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I  
NIP. 197005142000310014



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300

E-Mail: [perpus@uinsby.ac.id](mailto:perpus@uinsby.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dwi Nila Kartika Sari

NIM : G04219024

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

E-mail address : [hibbi.5555@gmail.com](mailto:hibbi.5555@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain

(.....)

yang berjudul :

**« Pengaruh Promosi dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Gresik »**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 Januari 2024

Penulis

(Dwi Nila Kartika Sari)

## ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Gresik” ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan terkait pengaruh promosi dan pengetahuan produk terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan KPR di BTN Syariah Cabang Gresik.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Metode yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel dengan teknik pengambilan responden sejumlah 92 responden. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif diolah dengan bantuan SPSS versi 23. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diambil langsung dari responden dan data sekunder yang didapatkan dari buku, jurnal dan referensi lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa, promosi ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah ( $Y$ ). Pengetahuan produk ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah ( $Y$ ). Sedangkan, secara simultan promosi ( $X_1$ ) dan pengetahuan produk ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah ( $Y$ ).

**Kata Kunci :** Promosi, Pengetahuan Produk dan Keputusan Nasabah



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## ABSTRACT

The research entitled "The Effect of Promotion and Product Knowledge on Customer Decisions in KPR Financing at BTN Gresik Branch" is the result of a quantitative study that aims to answer questions related to the influence of promotion and product knowledge on customer decisions in KPR financing at BTN Syariah Gresik Branch.

This research is a quantitative research using survey method. The method used to examine the population and sample with the technique of taking a number of respondents 92 respondents. This study uses quantitative data processed with the help of SPSS version 23. The data sources used are primary data taken directly from the respondents and secondary data obtained from books, journals and other references.

Based on the results of the research that has been done, it shows that promotion ( $X_1$ ) partially has a significant effect on the customer's decision variable (Y). Product knowledge ( $X_2$ ) partially has a significant effect on customer decision variables (Y). Meanwhile, promotion ( $X_1$ ) and product knowledge ( $X_2$ ) simultaneously have a positive effect on customer decisions (Y).

**Keywords:** Promotion, Product Knowledge and Customer Decisions



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

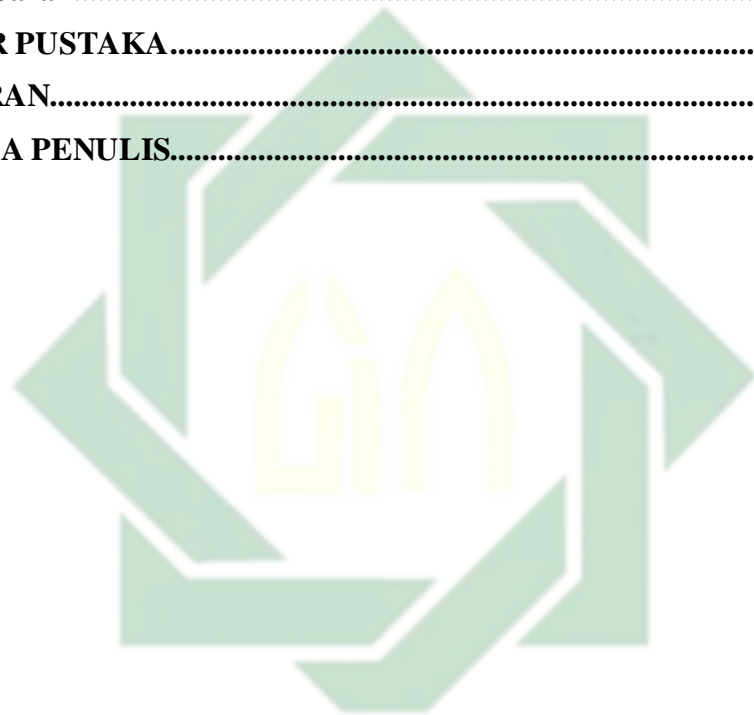
## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI/MUNAQSAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.1 Manfaat Teoritis.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.2 Manfaat Praktis.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>11</b>
<b>KAJIAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Uraian Teoritis.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.1 Promosi Poduk .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.2 Pengetahuan Produk .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.3 KPR Syariah.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1.4 Keputusan Nasabah.....</b>	<b>31</b>
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>36</b>
<b>2.3 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>2.4 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>44</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>46</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>46</b>



3.2	Lokasi Penelitian .....	46
3.3	Populasi dan Sampel .....	46
3.3.1	Populasi .....	46
3.3.2	Sampel .....	47
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	48
3.4.1	Definisi Operasional .....	48
3.4.2	Pengukuran Variabel .....	49
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	50
3.5.1	Jenis Data .....	50
3.5.2	Sumber Data .....	51
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.7	Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	52
3.7.1	Uji Validitas .....	52
3.7.2	Uji Reabilitas .....	53
3.8	Teknik Analisis Data .....	53
3.8.1	Uji Asumsi Klasik .....	54
3.8.2	Uji Regresi Linier Berganda .....	56
3.9	Pengujian Hipotesis .....	57
3.9.1	Uji T (Parsial) .....	57
3.9.2	Uji F (Simultan) .....	58
3.9.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
<b>BAB IV .....</b>		<b>61</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>		<b>61</b>
4.1	Penyajian Data Penelitian .....	61
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	61
4.1.2	Karakteristik Penelitian .....	69
4.2	Penyajian Data Khusus Penelitian .....	71
4.3	Hasil Pengujian Data Penelitian .....	77
4.3.1	Uji Validitas .....	77
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	80
4.3.3	Asumsi Klasik .....	81
4.3.4	Regresi Linear Berganda .....	85
4.3.5	Uji Parsial (Uji T) .....	86

4.3.6 Uji Simultan (Uji F) .....	88
4.3.7 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	89
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
<b>BAB V.....</b>	<b>96</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>108</b>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Penyalur KPR Bank Syariah Tahun 2010-2021 .....	2
Tabel 1. 2 Produk BTN Syariah.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu .....	36
Tabel 3. 1 Definisi operasional penelitian .....	48
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert.....	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	71
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Promosi Produk .....	72
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Pengetahuan Produk .....	73
Tabel 4. 6 Analisis deskriptif variabel keputusan nasabah .....	75
Tabel 4. 7 <i>Item-Total Statistics</i> Promosi Produk .....	77
Tabel 4. 8 <i>Item-Total Statistics</i> Pengetahuan Produk .....	78
Tabel 4. 9 <i>Item-Total Statistics</i> Keputusan Nasabah .....	78
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas .....	79
Tabel 4. 11 Reliability Statistics Promosi Produk .....	80
Tabel 4. 12 Reliability Statistics Pengetahuan Produk .....	81
Tabel 4. 13 Reliability Statistics Keputusan Nasabah .....	81
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas .....	82
Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas .....	83
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	85
Tabel 4. 18 Hasil Uji T.....	87
Tabel 4. 19 Hasil Uji F.....	88
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan KPR di Indonesia .....	1
Gambar 3.1 Pengaruh Faktor X terhadap Faktor Y .....	45
Gambar 4.1 Peta Lokasi BTN Syariah Cabang Gresik .....	62
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BTN Syariah Cabang Gresik .....	64
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedasitas Scatterplot .....	83



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	104



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfia Qorizah dan Prayudi Setiawan. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil KPR Syariah Bank Jatim Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam Volume 2 No 2*.
- Anang, M. F. (2018). *Perilaku Konsumen : Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- bi.go.id. (n.d.).
- bps.go.id. (n.d.).
- Fadhilah, L. L. (2023). Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan dan Pengetahuan Produk Terhadap Minat Pengajuan Kpr Syariah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Madiun Agus Salim. *Skripsi*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IMB SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habibi, Y. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Produk KPR Syariah (Studi Kasus: Bank X Syariah Malang). *Jurnal Ilmiah*.
- Hardiana, S. W. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Promosi, Produk dan Religiusitas terhadap minat masyarakat memilih Bank Syariah di Jakarta Selatan. *Skripsi*.
- Ibnu Muhammad A dan Iswan Noor. (2022). Pengaruh Pendapatan, Pengetahuan Tentang Akad Pembiayaan Syariah, dan Promosi Bank Syariah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Pembiayaan Hunian Syariah Berbasis Akad Murabahah. *Islamic Economics and Finance In Focus Volume 1 No 4*.
- Jaiz, M. (2014). *Dasar-Dasar Periklanan* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Karim, A. A. (2019). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada.
- Kotler P dan Keller K. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millenium Edition*. New Jersey: Prantice Hall Inc.

- Kusmayasari et al. (2014). Pengaruh Atribut Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Green Product. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 14 No. 1*, 3.
- Mashlahatul, W. (2017). Pengaruh Promotion Mix dan Product Knowledge Terhadap Intense Nasabah Untuk Mengajukan Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (Kspps) BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sekapuk Gresik. *Skripsi*, 8.
- Masyuri & M Zainuddin . (2008). *Metodologi Penelitian – Pendekatan Praktis dan Aplikatif* . Bandung : PT Refika Aditama.
- Nasikh, P. D. (2021). Analisis Pengaruh Promosi dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan Volume 1 No 7*.
- Peter J & Olson J. (2010). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Startegi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Pemasaran yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan & Akdon . (2007). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Safitri Hesti, T. R. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Mengajukan Pembiayaan KPR di BTN Syariah (Studi Kasus di Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor, Jawa Barat). *Sahid Banking Journal Volume 1 No 1*.
- Saladin, D. (1991). *Unsur-unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*. Bandung: Mandar Maju.
- Silvia Mftakhur R dan Sri Wahyun. (2016). Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menabung di Perbankan Syariah. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10.
- Suarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. PT Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaf dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sulistioo, A. (2019). Analisis Perilaku Konsumen dalam Memilih Bank: Studi pada Pekerja dan Wirahusaha di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah*.

- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Sunardi & Maftukhah, A. (2015). Pengetahuan Konsumen dan Keputusan Menjadi Nasabah Vol 6 No 2. 37.
- Suntoyo, D. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenali Konsumen)*. Yogyakarta: Center of Academi Publish Service.
- Tines Agustina. (2020). Pengaruh Persepsi Kualitas, Pengetahuan Produk dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Minat Beli Produk KPR Primary Bank Bjb (Survey Pada Calon Konsumen dan Konsumen KPR Primary Bank Bjb Kota Bandung). *Jurnal Universitas Indonesia Mebangun*.
- Titik Nurjannah W dan Farid Hidayat. (2020). Minat Generasi Milenial Terhadap Produk Pembiayaan KPR Bank Syariah. *Jurnal Equilibrium: Jurnal Pendidikan*.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wahana, P. (2016). *Filsafat Ilmu*. Yogyakarta: Pustaka Diamon.
- Wahyuni, T. (2016). Pengaruh Pengetahuan Konsumen terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada AJB Bumiputera Syariah cabang Lemabang Palembang. *Skripsi*, 27.
- Widodo, P. (2010). Hubungan antara Atribut Produk terhadap keputusan Pembelian Minuman The dalam Kemasan. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah Vol. 2 No. 1, 3*.
- Widyantono, A. N. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Realisasi Pembiayaan KPR Syariah (Studi Pada BTN Syariah Bekasi). *Jurnal Paradigma Universitas Islam 45 Bekasi Volume 17 No 1*.
- Yuliawan, E. (2011). Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada PT.Bank Syariah Cabang Bandung. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskill*, 22.
- Zahra, F. (2019). Pengaruh Lokasi, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Pemilikan Rumah (Studi Kasus Nasabah PT Bank Sumut Capem Syariah Simpang Kayu Besar). *Skripsi*.