

No. Daftar/FPEB/417/UN.40.A7/D1/P1/2019

**ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PRODUK KPR BTN KCPS CIMAHI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada
Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Oleh :

Maulana Andriansyah

1403447

**PRODI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2019

ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK KPR BTN KCPS CIMAHI

Oleh:

Maulana Andriansyah

Sebuah Skripsi yang Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

© Maulana Andriansyah 2019

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Islamic Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Produk KPR BTN KCPS Cimahi**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan

Maulana Andriansyah

NIM. 1403447

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Islamic Service Quality Terhadap Kepuasan
Nasabah Produk KPR BTN KCPS Cimahi
Penyusun : Maulana Andriansyah
NIM : 1403447
Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Bandung, September 2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



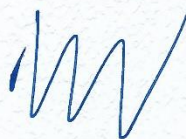
Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS.
NIP. 19611022 198603 1 002



Suci Aprilliani Utami, S.Pd., M.E.Sy.
NIP. 19880430 201504 2 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



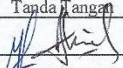
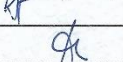

Dr. A. Jajang W. Mahri, M.Si.
NIP. 19641203 199302 1 001

**LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)
UJIAN SKRIPSI
PROGRAM SARJANA ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM (S1)
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Tanggal Ujian Skripsi : 28 Agustus 2019
Penyusun : Maulana Andriansyah
NIM : 1403447
Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam
Judul Skripsi :

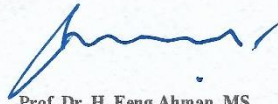
**Analisis Islamic Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Produk KPR BTN
KCPS Cimahi**

Telah direvisi, disetujui oleh para penguji skripsi:

No.	Penguji Skripsi	Tanda Tangan
1	Budhi P Gautama, S.E, M.Sc.	
2	Dr. Hilda Monoarfa, M. Si.	
3	Aneu Cakhyanu, S.Pd, M.E.Sy.	

Bandung, September 2019

Dosen Pembimbing I



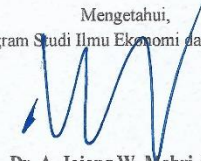
Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS.
NIP. 19611022 198603 1 002

Dosen Pembimbing II



Suci Aprilliani Utami, S.Pd, M.E.Sy.
NIP. 19880430 201504 2 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Dr. A. Jajang W. Mahri, M.Si.
NIP. 19641203 199302 1 001

Maulana Andriansyah (1403447). “Analisis Islamic Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Produk KPR BTN KCPS Cimahi”. Pembimbing I: Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S., Pembimbing II: Suci Aprilliani Utami, S.Pd., M.E.Sy.

ABSTRAK

Banyak faktor yang menyebabkan pertumbuhan nilai pembiayaan KPR syariah masih kecil. Salah satunya adalah margin pembiayaan dari bank umum syariah dan unit usaha syariah, selalu dipatok lebih tinggi dari rata-rata bunga kredit bank konvensional. Dalam penelitian ini objek dilakukan di bank BTN KCPS Cimahi yang berada di daerah strategis dalam perkembangan property mencakup daerah kota Cimahi dan Kabupaten Bandung barat. Berdasarkan observasi awal pada nasabah KPR di BTN KCPS Cimahi mereka kurang puas dengan pelayanan bank dikarenakan fasilitas kantor yang kurang nyaman. Nasabah mengeluhkan lahan parkir dan ruangan akad pembiayaan KPR yang sangat sempit. Berkaitan dengan keluhan tersebut dan berdasarkan hasil penelitian tingkat *Islamic Service Quality* produk KPR di BTN KCPS Cimahi terendah ada pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik) yakni, sebesar 73,2%. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Islamic Service Quality* terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan KPR di BTN KCPS Cimahi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada produk KPR di BTN KCPS Cimahi. Adapun sampel dari penelitian ini adalah nasabah yang aktif dalam pembiayaan KPR pada tahun 2019 sebanyak 53 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Islamic Service Quality* (X) berpengaruh positif dan secara signifikan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah produk KPR BTN KCPS Cimahi (Y). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga perbankan syariah yang menyediakan produk KPR agar menerapkan *Islamic Service Quality* dengan baik untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Islamic Service Quality*, kepuasan, Nasabah, BTN KCPS Cimahi

Maulana Andriansyah (1403447). "Analysis of Islamic Service Quality on Customer Satisfaction of KPR BTN KCPS Cimahi Products". Advisor I: Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S., Advisor II: Suci Aprilliani Utami, S.Pd., M.E.Sy.

ABSTRACT

Many factors cause the growth in the value of Islamic mortgage financing is still small. One of them is the financing margin from Islamic commercial banks and Islamic business units, which is always higher than the average conventional bank loan interest. In this study the object was carried out at the KCPS Cimahi BTN bank located in a strategic area in the development of property including the Cimahi city area and the West Bandung Regency. Based on preliminary observations on KPR customers at BTN KCPS Cimahi they are not satisfied with bank services due to the inconvenient office facilities. Customers complained about the very small parking space and contract space for KPR financing. In connection with these complaints and based on the results of research the level of Islamic Service Quality KPR products in BTN KCPS Cimahi the lowest is in the dimensions of Tangibles (physical evidence) namely, at 73.2%. The purpose of this study is to Analyze the influence of Islamic Service Quality on customer satisfaction mortgage financing products at BTN KCPS Cimahi. The population in this study are customers of KPR products at BTN KCPS Cimahi. The sample of this research is 53 customers active in KPR financing in 2019. The method used in this research is descriptive method with quantitative approach. The data analysis technique used is simple regression. The results showed that the Islamic Service Quality (X) variable had a positive effect and significantly influenced the customer satisfaction variable of KPR BTN KCPS Cimahi (Y) products. This research is expected to provide benefits for Islamic banking institutions that provide mortgage products in order to implement Islamic Service Quality properly to increase customer satisfaction.

Keywords: *Islamic Service Quality, satisfaction, Customer, BTN KCPS Cimahi*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTARTABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	9
2.1 Telaah Pustaka.....	9
2.1.1 Konsep Kualitas Layanan.....	9
2.1.2 Definisi Kepuasan dan pengukurannya.....	16
2.1.3 Definisi Pembiayaan.....	21
2.1.4 Produk KPR.....	25
2.1.5 PenelitianTerdahulu.....	28
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3 Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III OBJEK, METODE DAN DESAIN PENELITIAN.....	36
3.1 Objek Penelitian.....	36
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Desain Penelitian.....	36
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5 Populasi Penelitian.....	38
3.6 Sampel Penelitian.....	39
3.7 Instrumen Penelitian.....	39

3.7.1 UJI Validitas.....	42
3.7.2 Uji Reabilitas.....	44
3.8 Teknik Analisis Data.....	45
3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	48
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.8.3 Pengujian Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum.....	54
4.1.1 Profil Bank Tabungan Negara Syariah.....	54
4.1.2 Sejarah Bank BTN Syariah KCPS Cimahi.....	56
4.1.3 Struktur Organisasi Instansi Mitra.....	56
4.1.4 VISI & MISI BTN Syariah.....	50
4.2 Hasil Penelitian dan Uji Hipotesis.....	60
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden.....	60
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	65
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	92
4.2.5 Analisis hasil Penelitian Uji Hipotesis.....	94
4.3 Pembahasan.....	97
4.3.1 Pembahasan Islamic Service Quality di BTN KCPS Cimahi.....	97
4.3.2 Pembahasan Kepuasan Nasabah KPR di BTN KCPS Cimahi.....	98
4.3.3 Pembahasan Analisis Islamic service Quality Terhadap kepuasan nasabah KPR di BTN KCPS Cimahi.....	99
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	102
5.1 Simpulan.....	102
5.2 Implikasi dan Rekomendasi.....	103
5.2.1 Implikasi.....	103
5.2.1 Rekomendasi.....	103
Daftar pustaka.....	105
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	112

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Islam, R., & Mohiuddin, M. (2017). Service Quality Sharia Compliance and Customer Satisfaction of Islamic Banking Service in Malaysia. *Turkish Journal of Islamic Economics*, 72-73.
- Antonio, M. S. (2005). *Manajemen Pembiayaan bank Syariah*. Yogyakarta: UMP AMP YKPN.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ascarya. (2017). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Depok: Rajawali Pers.
- BTN.co.id. (2018). Retrieved august 24, 2018, from btn.co.id: <https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home>
- Cahyono, B. I., Darminto, & Nuzula, N. F. (2015). Analisis Sistem Dan Prosedur Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syariah (KPRS) Murabahah Untuk Mendukung Pengendalian Intern (Studi pada PT. BTN Syariah Cabang Jombang) . *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 25 No. 1 , 2*.
- Daring KBBI. (2019, Mei 14). kbbi.kemdikbud.go.id. Retrieved from kbbi.kemdikbud.go.id: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kualitas>
- DEPDIKNAS. (1997). Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke-3. In D. P. Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke-3* (p. 323). Jakarta: Balai Pustaka.
- Detik Finance. (2018, November 23). Retrieved from <https://finance.detik.com>: <https://finance.detik.com/properti/d-3245472/penyebab-kpr-syariah-kurang-diminati>
- detik.com. (2018, march 2). finance.detik.com. Retrieved from finance.detik.com: <https://finance.detik.com/moneter/d-3894544/sejarah-berdirinya-bank-syariah-di-indonesia>
- Djayusman, R. R. (2012). Murābahah antara Teori dan Praktik: Analisis Fiqh dan Keuangan. *IJTIHAD : Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam Vol. 6 No. 2 ISSN 19074514*, 282.
- DPR RI. (1998, November 10). [Bphn.go.id](http://bphn.go.id). Retrieved from [Bphn.go.id](http://bphn.go.id) website: <https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>
- Fandy Tjiptono, P., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET (Penerbit ANDI).
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01*, 146-151.

- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung . *AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01*, 150-151.
- Ferdinan, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Seri Pustaka Kunci.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Foundation, S. (2018). *Profil Lembaga Sinergi Foundation*. Retrieved from <https://www.sinergifoundation.org/profil-lembaga/>
- Gita Gayatri, C. C. (2005). Understanding Service Quality From The Islamic Customer Perspective. *ANZMAC 2005 Conference : Services Marketing*.
- Hasan. (2006). Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. *AKSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 1 No. 1, 2*.
- Hasan. (2006). Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. *AKSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* , 6.
- Hendriyadi, & Suryani. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Ekonomi Islam*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Herianingrum, R. P. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *JESTT Vol.1 No.9*, 623.
- Heykal, M. (2014). Analisis Tingkat Pemahaman KPR Syariah . *Accounting and Finance Department, Faculty of Economic and Communication, BINUS University*, 520.
- heykal, m. (2014). Analisis Tingkat Pemahaman KPR Syariah Pada Bank Syariah Di Indonesia: Studi Pendahuluan. *BINUS BUSINESS REVIEW Vol. 5 No. 2*, 522.
- Ilyas, R. (2015). Konsep Pembiayaan dalam Perbankan Syariah. *Jurnal Penelitian, Vol. 9, No. 1*, 185-186.
- Irawan, H. (2004). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan cetakan kelima. In H. Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan cetakan kelima* (p. 37). Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kailani, A. (2009). Tingkat Kepuasan Nasabah KPR BTN Syariah & BTN Konvensional Terhadap Kualitas Layanan. *Al-Iqtishad: Vol. I, No. 2*, 170.
- Karim, A. (2005). *Islamic Banking 3 Edition*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Kashmir. (2005). Etika Customer Service. In Kashmir, *Etika Customer Service* (p. 15). Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Keller, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Amstrong, & Brown. (2006). *Marketing*. Australia: Pearson Education.
- Kotler, P. (2001). Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid 1. In P. Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid 1* (p. 83). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2001). Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid 1. In P. Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid 1* (p. 83). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Manajemen Pemasaran Edisi 13. In P. Kotler, & G. Armstrong, *Manajemen Pemasaran Edisi 13* (p. 153). Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, A., & Inayah, N. (2013). Tinjauan Kepemilikan Dalam Kpr Syariah: Antara Murabahah, Ijarah Muntahiyah Bittamlik, Dan Musyarakah Mutanaqisah. *Yaptinu Volume 1 No. 2*, 281.
- Lumempow, N. R., Mandey, S., & Rotinsulu, J. J. (2015). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT> Bank Mandiri TBK Cabang Bahu Mall Manado. *Journal EMBA Vol.3 No.3 ISSN 2303-11September*, 1277.
- Mandzur, I. a.-A. (1999). *Dar Ehia al-Toutath al-Arabi*. Beirut: Lisanul Arab.
- Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- mukaffi, Z., pratomo, A. s., & Choirudin, M. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah. *El-Dinar, Vol. 4, No. 2*, 163-164.
- Mustofa, U. A., & Siyamto, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam - Vol. 01, No. 02*, 97.
- Mustofa, U. A., & Siyamto, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam - Vol. 01, No. 02*, 97.
- OJK. (2017). *Roadmap Pengembangan Keuangan Syariah Indonesia 2017-2019*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Othman A.Q, & O. (2001). Adopting and Measuring Customer Service Quality in Islamic Banks : A Case Study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services Vol.3*, 1-26.

- Parasuraman, Z. B. (1986). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scaleor Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Cambridge: Mass : Marketing Science Institute.
- PT Bank Tabungan Negara (persero). (2016). *Laporan Keaungan*. jakarta: idx.co.id.
- PT Bank Tabungan Negara Persero tbk. (2004, december 14). *btn corporation*. Retrieved november 29, 2018, from btn corporation website: <https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home>
- Rafida. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *Nalar Fiqh Volume 10, Nomor 2*, 118-123.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *Nalar Fiqh Volume 10, Nomor 2*, 116-117.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *Nalar Fiqh Volume 10, Nomor 2*, 116-118.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *Nalar Fiqh Volume 10, Nomor 2*, 123.
- Rehman, A. A. (2012). Customer Satisfaction and Service Quality in Islamic Banking. 165-168.
- Rehman, A. A. (2014). Customer satisfication and service Quality In Islamic Banking (A Comparative Study in Pakistan, UEA, UK). *Emerald Journal*, 3.
- Reni Lestari. (2018, November 16). *bisnis.com*. Retrieved from Finansial.bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20181116/86/860675/oktober-2018-pembiayaan-kpr-syariah-smf-capai-rp22-triliun->
- Riduwan, & K. (2015). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.
- Ringkang Gumiwang . (2017, Oktober 19). *tirto.id*. Retrieved from tirto.id: <https://tirto.id/mengapa-kpr-syariah-sulit-bersaing-cyBs>
- Risnita. (2012). Perkembangan Skala Model Likert. *Edu-Bio; Vol. 3, Tahun*, 88.
- Rohman, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah. *IQTISHODIA Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 2, No. 1*, 30.
- Rohmana, Y. (2010). *Ekonometrika Teori dan Aplikasi dengan Eviews*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Ekonomi dan Koperasi FPEB UPI.
- Saladin, D. (2008). Jenis Kepuasan Konsumen/Nasabah. Dalam D. Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank* (hal. 120). Bandung : CV Agung Ilmu.
- Saladin, D. (2008). Bentuk kepuasan nasabah. Dalam D. Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank* (hal. 120). Bandung: CV Agung Ilmu.

- Satria, M. R., & Setiani, T. (2018). Analisis Perbandingan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Konvensional Dengan Pembiayaan Murabahah (KPR) Pada Bank Syariah . *Amwaluna, Vol. 2 No.1*, 121.
- Setiawan, & Aditya, D. (2014). Hipotesis. *Handout Metodologi Penelitian*, 2.
- Setiawan, Sapi'i, & Agus. (2016). Pemilihan Pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) dengan akad murabahah (studi kasus di bank muamalat Tbk cabang pembantu samarinda seberang). *Al-Tijary*, 18-19.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sopiah, M. E. (2003). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada*. Jakarta: Prenadamedia.
- Syakhabyatin, I., & Jubaedah. (2016). Rasionalitas Konsumen Dalam Perspektif Islam. *Tsarwah (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam) Volume 1 No. 1* , 64-68.
- Syauqoti, R. (2018). Aplikasi Akad Murabahah. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 3, No.1 ISSN: 2580 - 5800*, 4.
- syuaibun. (2014). *pengertian murbahah*. semarang: human falah.
- Syu'aibun. (2014). Tinjauan Kritis Terhadap Deviasi Akad Murabahah Dalam Aplikasinya Pada Perbankan Syari'ah. *HUMAN FALAH: Volume 1. No. 2*, 24-25.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Maqdis Jurnal Kajian Ekonomi Islam Volume 2, Nomor 1*, 55.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Nomor 1*, 57-58.
- Walfajri, M. (2018, July 18). *kontan.co.id*. Retrieved November 15, 2018, from [kontan.co.id: keuangan.kontan.co.id/news/laba-bersih-btn-syariah-tumbuh-1502-di-semester-i-2018](http://kontan.co.id/keuangan.kontan.co.id/news/laba-bersih-btn-syariah-tumbuh-1502-di-semester-i-2018)
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta . *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM) Vol. 3 No. 3*, 418-419.

- Wijiharta. (2010). Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional di Yogyakarta bagi Nasabah Ganda Menggunakan CARTER Model. 94.
- Yusuf, M. (2013). “Analisis Penerapan Pembiayaan Murabahah Berdasarkan Pesanan dan Tanpa Pesanan serta Kesesuaian dengan PSAK 102. *Binus Business Review Vol.4, No.1*, 15.
- Zuhri, A., & Haryanto, R. (2016). Dimensi *CARTER* Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep . *Iqtishadia Vol. 3 No. 1*, 118-122.