

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN
PEMBIAYAAN KPR TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA
NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN)**

SKRIPSI

OLEH

DARAJATUN HASANAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1447 H**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN
PEMBIAYAAN KPR TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA
NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

Darajatun Hasanah

210105020019

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2025 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Darajatun Hasanah
NIM	: 210105020019
Tempat/Tgl. Lahir	: Benangin, 26 Desember 2003
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Pembiayaan KPR Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin)” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 17 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan,



Darajatun Hasanah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434; 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 238 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06 /2025

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Darajatun Hasanah
NIM : 210105020019
Jurusan : Perbankan Syariah
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN PEMBIAYAAN KPR
Judul : TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 23 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 24 Juni 2025
Kepada Jurusan

Faqih El Wafa

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Pembiayaan KPR Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin)

Ditulis oleh : Darajatun Hasanah

NIM : 210105020019

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2024/2025

Tempat Tanggal Lahir : Benangin, 26 Desember 2003

Alamat : Pandan Arum II Linda Regency 5 Blok N No.21

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 10 Juni 2025

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI

NIP. 196006091988031003

Pembimbing II



Yusuf Asyihri, SE., ME

NIP. 199102242023211020

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Faqlh El Wafa, SHL., MSI

NIP. 199005232018011002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Pembiayaan KPR Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin)” ditulis oleh Darajatun Hasanah NIM : 210105020019 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin
Tanggal : 14 Juli 2025
Dinyatakan LULUS dengan Predikat : A+ (91,2)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.

NIP. 196304171990021001

TIM PENGUJI

No	NAMA	TANDA TANGAN
1.	Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I. (Ketua)	1.
2.	Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA. (Anggota)	2.
3.	Yusuf Asyahr, S.E., M.E. (Anggota)	3.
4.	Novita Alfinuri B.Sc., M.A. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Darajatun Hasanah. 2025, *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Pembiayaan KPR Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I: Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., Pembimbing II: Yusuf Asyabri, SE. ME.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi ketatnya persaingan dalam industri perbankan syariah untuk selalu meningkatkan kualitas produk, layanan, dan penawaran harga yang kompetitif ini dikarenakan nasabah semakin selektif dalam pemilihan produk yang ingin digunakan. Kepuasan nasabah menjadi faktor penting bagi keberlangsungan perusahaan. Namun, pada praktiknya masih ditemukan keluhan nasabah terkait layanan yang diberikan salah satunya pada pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Hal ini menunjukkan adanya potensi masalah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Banjarmasin baik secara parsial maupun simultan.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh nasabah KPR BTN Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang berjumlah 14.000 nasabah. Sampel penelitian ditetapkan sebanyak 100 nasabah. Penarikan sampel dilakukan dengan menyebar kuesioner berbentuk *google form*. Data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari responden. Data yang terkumpul dianalisis dengan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel harga, kualitas produk, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan KPR pada BTN Syariah Banjarmasin. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya
Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat
(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS Al Insyirah: 5-6)

“Hatiku tenang mengetahui apa yang melewatkan ku tidak akan pernah
menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah
melewatkan ku”

(Umar bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kerendahan hati dan kesabaran yang luar biasa. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai bantuan pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Teristimewa kedua orang tua saya, kakak, paman dan tante saya yang selalu memberikan dukungan penulis berupa moril maupun materil yang tak terhingga serta doa yang tidak ada putusnya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sarjana hingga selesai, semoga rahmat Allah SWT selalu mengiringi kehidupanmu yang barokah, senantiasa diberi kesehatan dan panjang umur.
2. Terimakasih kepada sepupu perempuan saya Hanifa As'sadiyah dan sepupu laki-laki saya Muhammad Fahriza serta keempat keponakan saya yang telah memberikan penulis dukungan dan pengingat bagi penulis agar menyelesaikan studi tepat waktu.
3. Terimakasih sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing satu sekaligus Dosen Penasehat Akademik Bapak Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI dan Dosen Pembimbing dua Bapak Yusuf Asyahr, SE., ME. yang sudah membimbing saya dari pengerjaan awal sampai akhir skripsi ini menjadi lebih baik, dengan segala saran dan juga masukan.
4. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan saya Risna Wulandari, Ferra Sri Sulistiawati, Arabiah serta teman-teman Lokal PSY 21A yang

selalu kebersamaan serta membantu dalam kerumitan dalam menyusun skripsi penulis. Terimakasih sudah menjadi teman yang baik yang selalu memberikan motivasi, arahan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.

5. Terima kasih kepada diri saya sendiri, yang telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini untuk menyelesaikan perkuliahan selama 8 semester ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw. keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Pembiayaan KPR Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin)”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Faqih El Wafa, SHI.,MSI., dan Yusuf Asyabri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI dan Yusuf Asyabri, SE., ME. Selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran meluangkan

waktu kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Semoga Allah Swt, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987.

A. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṣā`	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

رَبَّنَا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>

C. Ta' marbutah

1. Bila dimatikan ditulis *h*

Bila dimatikan ditulis *h*, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh:

هبة	Ditulis	<i>hibah</i>
-----	---------	--------------

2. Bila ta'marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*.

Contoh:

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmatul-auliya'</i>
----------------	---------	--------------------------

D. Vokal pendek

ـَ	Kasrah	ditulis	I
ـِ	Fathah	Ditulis	A
ـُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	ī <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>furūd</i>

F. Vokal rangkap

1	بينكم Fathah + ya' mati	Ditulis	au– <i>Bainakum</i>
2	قول Fathah + wawumati	Ditulis	au– <i>Qaulun</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a' antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u' iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la' insyakartum</i>

H. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

I. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūd</i> atau <i>Ẓawilfurūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
BAB II KEPUASAN NASABAH, HARGA, KUALITAS PRODUK,	11
KUALITAS LAYANAN	11
A. Kepuasan	11
1. Pengertian Kepuasan	11
2. Teori Kepuasan.....	12
3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan	14
4. Indikator Kepuasan.....	15
B. Harga	16
1. Pengertian Harga	16

2. Dimensi Harga.....	17
3. Indikator Harga.....	19
4. Faktor-Faktor yang memengaruhi Harga	20
5. Harga Dalam Perspektif Islam.....	21
C. Kualitas Produk.....	22
1. Pengertian Kualitas Produk	22
2. Dimensi Kualitas Produk.....	24
3. Indikator Kualitas Produk	25
4. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Produk.....	26
5. Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam	28
D. Kualitas Layanan.....	29
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	29
2. Dimensi Kualitas Layanan	31
3. Indikator Kualitas Layanan	32
4. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Layanan.....	33
5. Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam	35
E. KPR Syariah (Kredit Pemilikan Rumah)	36
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	39
G. Kerangka Pikir	41
H. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel Penelitian	44
1. Populasi Penelitian	44
2. Sampel Penelitian	45
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	45
E. Data dan Sumber Data	46
1. Data	46
2. Sumber Data	48
F. Variabel dan Indikator.....	49

G. Teknik Pengumpulan Data.....	51
H. Teknik Analisis Data.....	52
1. Uji Instrumen.....	52
2. Uji Asumsi Klasik	54
3. Uji Statistik.....	57
4. Uji Hipotesis.....	58
I. Tahap Penelitian.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Hasil Penelitian	62
B. Pembahasan.....	85
BAB V PENUTUP	97
A. Simpulan	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Indikator Penelitian	50
Tabel 3.2	Skala Likert	52
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Tereakhir	71
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	73
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	76
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas (Uji <i>Central Limit Theorem</i> (CLT))	77
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolineritas	78
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 4.12	Hasil Uji Parsial (Uji T)	82
Tabel 4.13	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN Syariah KC Banjarmasin	64