

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 26 Februari 2025



Juriah

NIM. 201420153

ABSTRAK

Nama: Juriah, NIM: 201420153, Judul Skripsi: ***Pengaruh Pembiayaan Pemilikan Rumah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Serang (Studi Pada Perumahan Sukawana Asri).***

Penelitian ini dilakukan di Bank Tabungan Negara Cabang Serang pada nasabah Perumahan Sukawana Asri untuk mengetahui apakah variabel produk pembiayaan pemilikan rumah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang diteliti yaitu pembiayaan pemilikan rumah (X) dan kepuasan nasabah (Y).

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh pembiayaan pemilikan rumah secara parsial terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Cabang Serang pada perumahan Sukawana Asri?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pembiayaan pemilikan rumah terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Cabang Serang di Perumahan Sukawana Asri.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana dimana metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pembiayaan pemilikan rumah terhadap kepuasan nasabah yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Metode uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linieritas, dan uji heteroskedastisitas) serta menggunakan uji hipotesis (uji t), uji analisis regresi linier sederhana, uji analisis koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan bantuan SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pembiayaan pemilikan rumah diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,326 > 1,994$) dengan demikian maka terdapat pengaruh secara signifikan antara pembiayaan pemilikan rumah terhadap kepuasan nasabah. Setelah dilakukan analisis regresi linier sederhana kepuasan nasabah = $19,102 + 0,363$ pembiayaan pemilikan rumah. Nilai R^2 sebesar sebesar 0,136 atau 13% yang artinya pembiayaan pemilikan rumah mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 13% dan sisanya sebesar 87% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: ***Pembiayaan Pemilikan Rumah dan Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Serang (Studi Pada Perumahan Sukawana Asri)***

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : Usulan Munasqasyah
a.n. Juriah
NIM. 201420153

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH BANTEN
di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i Juriah, NIM 201420153 dengan judul Skripsi Pengaruh Pembiayaan Pemilikan Rumah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Serang (Studi Pada Perumahan Sukawana Asri) diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munasqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunasaqasyahkan.

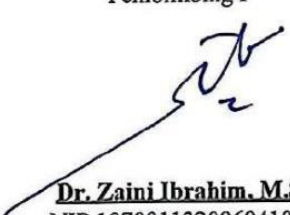
Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 10 Oktober 2024

Pembimbing I

Pembimbing II,



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP 197801132006041002



Siti Marfu'ah, M.P.I.
NIP 199012182019032014

PERSETUJUAN

**PENGARUH PEMBIAYAAN PEMILIKAN RUMAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH
CABANG SERANG
(Studi Pada Perumahan Sukawana Asri)**

Oleh:

Juriah
NIM: 201420153

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 19780113 200604 1 002

Pembimbing II



Siti Marfu'ah, M.P.I.
NIP.199012182019032014

Menyetujui,



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.
NIP.196402121991032003

**Ketua Jurusan
Perbankan Syariah**



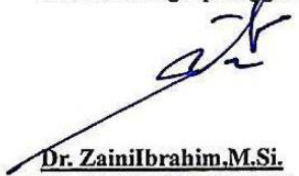
Dr. Zainilbrahim, M.Si.
NIP.19780113200604 1 002

PENGESAHAN

Skripsi a.n Juriah NIM: 201420153 yang berjudul: *"Pengaruh Pembiayaan Pemilikan Rumah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Serang (Studi Pada Perumahan Sukawana Asri)"*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 26 Februari 2025, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

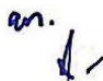
Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002

Sekretaris Merangkap Anggota

an.

Denara Akmal, M.Acc.
NIP. 199508042022032002

Anggota-Anggota

Penguji I,



Anita, S.E., M.Si.
NIP. 198208082015032003

Penguji II,



Asep Dadan Suganda, S.H.I., M.Sh.Ec.
NIP. 198204222014091201

Pembimbing I,



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002

Pembimbing II,



Siti Marfu'ah, M.P.I.
NIP. 199012182019032014

PERSEMBAHAN

*Penulis mempersembahkan Skripsi ini
untuk kedua Orang Tua,
Ayahanda Atim
dan Ibunda Wasiah
tercinta yang telah mendidik
serta selalu mencurahkan
rasa kasih sayangnya hingga saat ini,
pengorbanan keduanya
tak sanggup untuk dibalas dengan apapun
hanya dengan doa yang dapat
disanjungkan
Ampunilah dosa-dosa mereka
Berilah kasih sayang pada mereka
Sebagaimana mereka telah menyayangi dan
mengasihiku
Hingga detik ini.. Amiin.*

MOTTO

الشَّيْطَانُ يَتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَقُومُ كَمَا إِلَّا يَقُومُونَ لَا الرِّبَا يَأْكُلُونَ الَّذِينَ
الْبَيْعِ اللَّهُ وَأَحَلَّ ۖ الرِّبَا مِثْلُ الْبَيْعِ إِنَّمَا قَالُوا بِأَنَّهُمْ ذَلِكَ ۖ أَلَمَسِ مِنْ
سَلَفَ مَا فَلَهُ فَاَنْتَهَى رَبِّهِ مِنْ مَوْعِظَةٍ جَاءَهُ فَمَنْ ۖ الرِّبَا وَحَرَّمَ
خُلِدُونَ فِيهَا هُمْ ۖ النَّارِ أَصْحَابُ فَأُولَئِكَ عَادَ وَمَنْ ۖ اللَّهُ إِلَى وَأَمْرُهُ

Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.
(QS. Al-Baqarah:275)

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama lengkap Juriah, lahir di Karawang. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Atim dan Ibu Wasiah yang beralamat di Ds. Pasirjaya, Kec. Cilamaya Kulon, Kab. karawang, Jawa Barat.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu pada tingkat sekolah dasar di SD Negeri Pasirjaya II lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan ke MTS Hubbul Wathon lulus pada tahun 2017, dan MAN 2 Cirebon lulus pada tahun 2020. Kemudian penulis melanjutkan studi di Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Bank Mini Febi, sebagai anggota Oprasional tahun 2021 sampai 2022. Sementara, selama pendidikan penulis juga memiliki pengalaman magang selama tiga bulan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Serang Kragilan dengan peran sebagai Back Office Assisstant.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Selawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Pembiayaan Pemilikan Rumah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Serang (Studi Pada Perumahan Sukawana Asri)”***.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, dan Pembimbing I yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Siti Marfu'ah, M.P.I, Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan yang sangat berarti selama proses bimbingan. Terima kasih atas bimbingan dan arahan yang telah ibu berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Mochamad Indrajit Roy M.M, Dosen Pembimbing Akademik yang dengan segala perhatiannya selalu memperhatikan perkembangan akademik dan memberikan arahan yang terbaik selama masa kuliah.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah

- mengajarkan dan mendidik serta memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh Staf Akademik, Pegawai Perpustakaan, dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
 8. Kepada kedua orang tua tercinta Bp Atim dan Ibu Wasiah yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, serta perjuangan yang penuh cinta kasih yang tiada terhingga.
 9. Kepada Ayat Sobari S.Pd terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang senantiasa mendengarkan keluh kesah, menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran ataupun materi kepada peneliti.
 10. Kepada teman-teman PBS D dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Serang, 26 Februari 2025
Penulis,

Juriah
NIM. 201420153

DAFTAR ISI

KEASLIAN SEKRIPI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTOO	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORITIS	11
A. Teori Perilaku Konsumen	11
B. Kepuasan Konsumen	13
C. Pembiayaan Pemilikan Rumah	14
D. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	22
E. Kerangka Pemikiran	25
F. Hipotesis Penelitian	26

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	27
	A. Teknik Pengumpulan Data.....	27
	B. Teknis Analisis Data	29
	C. Definisi Operasional Variabel	34
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	37
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
	B. Analisis Data dan Pembahasan	38
	1. Hasil Uji Instrumen Data	38
	2. Hasil Uji Asumsi Klasik	40
	3. Uji Hipotesis	44
	4. Analisis Regresi Linear Sederhana	45
	5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	46
	C. Pembahasan	47
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
	A. Kesimpulan	50
	B. Saran.....	50
	DAFTAR PUSTAKA	53
	LAMPIRAN- LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran	28
Tabel 3. 2 Devinisi Oprasional Variabel	35
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas PPR.....	38
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	39
Tabel 4. 3 Hasil Uji Realibilitas	40
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4. 5 Hasil Uji Linieritas	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji t (Parsial).....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
--------------------------------------	----