

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA BANK, TINGKAT
MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGAMBIL PEMBIAYAAN KPR BTN INDENT IB DI BTN
KCP SYARIAH GRESIK (STUDI NASABAH PERUMAHAN
GRAND SAHARA SIDAYU)**

SKRIPSI

Oleh:

NAFILA RIZKIA KHALDA'

NIM: 08020422059



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

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN AMPEL SURABAYA
2026**

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Saya, Nafila Rizkia Khalda', 08020422059, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) 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 dikemudian 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, 22 Desember 2025



Nafila Rizkia Khalda'
NIM. 08020422059

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Surabaya, 22 Desember 2025

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a horizontal stroke and a diagonal line.

M. Luthfillah Habibi, SEI,

M.S.A.

NIP. 1981012220232110088

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA BANK, TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL PEMBIAYAAN KPR BTN INDENT IB DI BTN KCP SYARIAH GRESIK (STUDI NASABAH PERUMAHAN GRAND SAHARA SIDAYU)

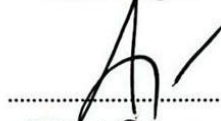
Oleh
Nafila Rizkia Khalda'
NIM: 08020422059

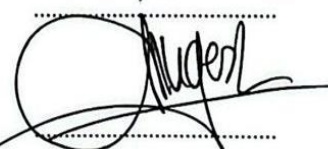
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
Tanggal 30 Desember 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. M. Luthfillah Habibi, S.E.I, M.S.A, AK.
NIP. 198101222023211008
(Penguji 1)
2. Dr. H. Abdul Hakim, M.E.I.
NIP. 197008042005011003
(Penguji 2)
3. Rianto Anugerah Wicaksono, S.T., M.SEI.
NIP. 198508222019031011
(Penguji 3)
4. Mohammad Dliyauf Muflihini, S.E.I., M.E.
NIP. 199401052023211020
(Penguji 4)

Tanda Tangan:


.....

.....

.....

.....



Surabaya, 7 Januari 2026

Dekan

Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001



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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nafila Rizkia Khalda'
NIM : 08020422059
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
E-mail address : nafilarizkiakh@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 Kualitas Layanan, Citra Bank, Tingkat Margin terhadap Keputusan Nasabah

dalam Mengambil Pembiayaan KPR BTN Indent Ib di BTN KCP Syariah Gresik

(Studi Nasabah Perumahan Grand Sahara Sidoarjo)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, 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, 12 Januari 2026
Penulis

(Nafila Rizkia Khalda')

ABSTRAK

Pembiayaan KPR syariah berbasis indent merupakan produk perbankan yang memiliki karakteristik khusus karena melibatkan proses pembangunan rumah dan komitmen pembayaran jangka panjang. Dalam konteks tersebut, keputusan nasabah dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan, baik finansial maupun nonfinansial. Namun, hasil penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang belum konsisten terkait pengaruh kualitas layanan, citra bank, dan tingkat margin terhadap keputusan pembiayaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, citra bank, dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan KPR BTN Indent iB di BTN KCP Syariah Gresik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Sampel penelitian terdiri dari 42 nasabah KPR BTN Indent iB di Perumahan Grand Sahara Sidayu yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda, dengan pengujian validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, citra bank tidak berpengaruh signifikan, sedangkan tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Secara simultan, kualitas layanan, citra bank, dan tingkat margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan KPR BTN Indent iB.

Berdasarkan hasil tersebut, BTN KCP Syariah Gresik disarankan untuk mempertahankan kebijakan margin yang kompetitif dan transparan, serta tetap meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan citra bank guna mendukung keberlanjutan hubungan jangka panjang dengan nasabah. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain untuk memperkaya kajian terkait keputusan pembiayaan KPR syariah.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Citra Bank, Tingkat Margin, Keputusan Nasabah, KPR Syariah*

ABSTRACT

Indent-based Sharia mortgage financing is a banking product with unique characteristics because it involves the home construction process and long-term payment commitments. In this context, customer decisions are influenced by various considerations, both financial and non-financial. However, previous research has shown inconsistent findings regarding the influence of service quality, bank image, and margin levels on financing decisions. Therefore, this study aims to analyze the influence of service quality, bank image, and margin levels on customer decisions regarding BTN Indent iB mortgage financing at BTN KCP Syariah Gresik.

This study used a quantitative approach with an associative method. The sample consisted of 42 BTN Indent iB mortgage customers at the Grand Sahara Sidayu Housing Complex, selected using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression, with validity, reliability, and classical assumption tests.

The results indicate that service quality partially has a negative and significant effect on customer decisions, bank image has no significant effect, and margin levels have a positive and significant effect on customer decisions. Simultaneously, service quality, bank image, and margin levels significantly influence customer decisions regarding BTN Indent iB mortgage financing.

Based on these results, BTN KCP Syariah Gresik is advised to maintain a competitive and transparent margin policy, while continuing to improve service quality and bank image management to support long-term customer relationships. Future research is recommended to add other variables to enrich the study of Sharia mortgage financing decisions.

Keywords: *Service Quality, Bank Image, Margin Level, Customer Decisions, Sharia Mortgages*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
DECLARATION.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoretis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Teori Perilaku Konsumen.....	13
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	13
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	16
2.2 Kualitas Layanan.....	20
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	20
2.2.2 Faktor - Faktor dalam meningkatkan Kualitas Layanan	26
2.2.3 Indikator Kualitas Layanan	30
2.3 Citra Bank.....	32
2.3.1 Pengertian Citra Bank	32

2.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra Bank.....	34
2.3.3	Indikator Citra Bank.....	35
2.4	Tingkat Margin.....	36
2.4.1	Pengertian Tingkat Margin	36
2.4.2	Faktor- Faktor Penentu Margin.....	40
2.4.3	Indikator- Indikator Margin	41
2.5	Keputusan Nasabah	43
2.5.1	Pengertian Keputusan Nasabah.....	43
2.5.2	Faktor- Faktor Keputusan Nasabah.....	46
2.5.3	Indikator Keputusan Nasabah	48
2.6	Penelitian Terdahulu.....	52
2.7	Kerangka Konseptual	57
2.8	Hipotesis Penelitian.....	58
2.8.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah.....	58
2.8.2	Pengaruh Citra Bank terhadap Keputusan Nasabah.....	59
2.8.3	Pengaruh Tingkat Margin terhadap Keputusan Nasabah.....	60
BAB III METODE PENELITIAN		62
3.1	Jenis Penelitian.....	62
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	62
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	63
3.3.1	Populasi.....	63
3.3.2	Sampel.....	64
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	66
3.5	Sumber Data Penelitian	71
3.6	Teknik Pengumpulan Data	72
3.7	Teknik Analisis Data	74
3.7.1	Statistik Deskriptif	74
3.7.2	Uji Instrumen Penelitian	74
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	78
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda	81

3.7.5	Uji Hipotesis	82
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		85
4.1	Gambaran Umum Penelitian	85
4.1.1	Sejarah Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah	85
4.1.2	Visi dan Misi Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah	86
4.1.3	Struktur Organisasi	87
4.1.4	Produk- Produk BTN Syariah	89
4.1.5	Prosedur Pembiayaan Murabahah Produk KPR	91
4.2	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	93
4.3	Gambaran Umum Responden	95
4.4	Pengujian dan Hasil Analisis Data	99
4.4.1	Statistik Deskriptif	99
4.4.2	Uji Instrumen Penelitian	100
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	106
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	111
4.6	Uji Hipotesis	113
4.6.1	Uji T	113
4.6.2	Uji F	116
4.6.3	Koefisien Determinasi (R^2)	117
4.7	Hasil Pembahasan	119
BAB V PENUTUP		125
5.1	Kesimpulan	125
5.2	Saran	126
DAFTAR PUSTAKA		128
LAMPIRAN		134

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	66
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Rentang Usia	96
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	97
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	98
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif	99
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah.....	101
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	102
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Citra Bank	103
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Tingkat Margin	103
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	105
Tabel 4. 12 Uji Normalitas.....	107
Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas	108
Tabel 4. 14 Uji Heterokedastisitas	110
Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	111
Tabel 4. 16 Hasil Uji T.....	114
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	116
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi R^2	118

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	57
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	88
Gambar 4. 2 Skema Pembiayaan	91
Gambar 4. 3 Q-Q Plot Uji Normalitas	106



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Amanti, D. (2017). Mekanisme Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) di BRI Syariah KCP Metro. *Jurnal Perbankan Syariah*, 35.
- Andriani, N. D., Maknuun, L., and Ulumudin, M. I. (2022). Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Religiusitas Dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto. *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan Dan Manajemen Syariah*, 3(2), 41–51. <https://doi.org/10.51311/istikhlaf.v3i2.329>
- Antonio. (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*.
- Asmara Dewi, W. W., Febriani, N., Ashtom Destrity, N., and Tamitiadini, D. (2022). *Teori Perilaku Konsumen*. UB Press.
- Astana, I. G. M. O., and Suartawan, K. A. (2023). Pengaruh Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Koperasi Mitra Dana Mandiri. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 24–30. <https://ejournal.kompetif.com/index.php/dayasaing/article/view/1007>
- Bramantyo, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit, Dan Promosi Terhadap Keputusan Kredit Umkm. *Jurnal Profita*, 5(1), 1–15.
- Dasopang, K. H., and Rokan, M. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kcp. Kotapinang. *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi Dan Pendidikan*, 1(6), 755–762.
- Ekawati, and Shofawati. (2019). Faktor- faktor yang Mempengaruhi Tingkat Margin Murabahah Pada Industri Perbankan Syariah Periode 2012-2017. *Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(1).
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*.

- Harini, M. B., and Rajamannar. (2025). Consumer Behaviour. *CSIBER International Journal -CIJ*, 3(3).
- Jefkins, F. (2004). Public Relations (6th ed.). In *London: Financial Times Prentice Hall*.
- Khasanah, M. A. (2023). Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Motivasi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar. In *Accident Analysis and Prevention* (Vol. 183, Issue 2).
- Kotler, and Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*.
- Miharta, K. J., and Khusnudin. (2022). Pengaruh Reputasi, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank Muamalat Kc Kediri. *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 57–65. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6000>
- Muhammad, N., Yoga, A. T., and Mukhlis, I. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan pengajuan, promosi terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan studi kasus di bank syariah Indonesia KC Malang Soetta. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Pendidikan*, 2(1), 91–104. <https://doi.org/10.17977/um066v2i12022p91-104>
- Nguyen, N., and Leblanc, G. (2001). Corporate Image and Corporate Reputation In Customers' Retention Decisions In Services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 8(4), 227–236.
- Novitasari, Q. D., and Hidayati, R. A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Suku Bunga, dan Promosi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pemilikan Rumah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Gresik. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(01), 25. <https://doi.org/10.30587/mahasiswamanajemen.v1i01.1229>

- Nugraha, J. P., Alfiah, D., Sinulingga, G., and Rojiati, U. (2021). Teori Pelaku konsumen. In *Ekonomi*.
- Parasuraman, A., L. Berry, L., and A. Zeithaml, V. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* (pp. 12–40).
- Pina Wahana, Zuul Fitriani Umari, and Pamuji Pamuji. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Citra Bank terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara KC Syariah Palembang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(2), 435–460. <https://doi.org/10.55606/jimak.v4i2.4728>
- Pratiwi, D., Nawawi, M. K., and Kamalludin. (2015). Implementasi Fatwa DSN MUI NO: 04/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Murabahah Pada Pembiayaan Konsumtif (Studi Kasus BNI Syariah Cabang Bogor). *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(1), 69–113.
- Putri, R. D. (2021). *Pengaruh Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah di BMT Darussalam Pekanbaru*.
- Rahmah, M. (2024). *Mengambil Pembiayaan Murabahah Pada Bank Muamalat Kcu Semarang*.
- Rakhman, F., and Devi Amalia, S. (2023). Pengaruh Persepsi Nasabah dan Tingkat Margin terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Murabahah. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 6(2), 153–158. <https://doi.org/10.32627/maps.v6i2.703>
- Rianto, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Nasabah mengambil Pembiayaan Murabahah Pada Pt. Bankmadinah Mandiri Sejahtera Yogyakarta. *GEMA EKONOMI (Jurnal Fakultas Ekonomi)*, 11, 742–752.

- Rika Widianita, D. (2023). ANALISIS PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT MASYARAKAT KOTA TANGERANG SELATAN MEMBELI KPR BTN SYARIAH Skripsi. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Septiana and Hidayati. (2020). Pengaruh Transparansi, Tingkat Margin, Dan Kepatuhan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Di BMT Ihsanul Fikri (BIF) Cabang Parangtritis Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 270–285.
- Sinaga, K., Sihombing, N., and Purba, I. V. R. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Restrukturisasi Kredit Pemilikan Rumah di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 891–897. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i1.3805>
- Sitorus, Mashithoh, and Nawawi, Z. (2024). Pengaruh Tingkat Margin, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Usaha Mikro Sektor Dagang (Studi Kasus BPRS Pudurta Insani). *Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(1), 86–95.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Vol. 17).
- Sujono, R. I., and Wibowo, F. W. (2020). Marketing Mix Dan Tingkat Margin Dalam Pengambilan Keputusan Pembiayaan Pada Nasabah Bank Syariah. *El Dinar*, 8(1), 37. <https://doi.org/10.18860/ed.v8i1.7431>
- Suryanto, and Hidayat, A. S. (2025). Tingkat Margin Dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Murabahah: Studi Kasus Pada Bmt An Naafi, Boyolali. *Edunomika*, 09(01), 1–13.
- Syafitri Lubis, D., Arif, M., and Syahriza, R. (2023). Pengaruh Citra Bank Terhadap

Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating Pada PT. BPRS al-wasliyah Medan Tahun 2021. *Accident Analysis and Prevention*, 183(2), 153–164.

Syarif Yazid, and Rafika Rahmawati. (2024). Pengaruh Tingkat Margin Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Bprs Al-Salaam Amal Salman Cabang Cileungsi). *MASLAHAH (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 15(2), 125–144. <https://doi.org/10.33558/maslahah.v15i2.10220>

Tjiptono, and Fandy. (1998). *Manajemen Jasa*.

Wahyuni, D. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Produk dan Margin Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada PT. Bank Aceh Syariah Capem Tapaktuan)*. 1–23. https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/31284/1/SKRIPSI_DEVA_WAHYUNI.pdf

Warnain, R., and Azman, H. A. (2023). Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pembiayaan Pada Produk Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 25(2), 478–490. <https://doi.org/10.47233/jebd.v25i2.971>

Widayanto, N. H., and Mursid, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif Pada Bank Jateng Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Jateng Cabang Pembantu Wanadadi Banjarnegara). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 244–257. <https://doi.org/10.35829/magisma.v10i2.232>

Zulfa, N., and Fauzi, Y. M. (2024). Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan, Citra Merek, dan Motivasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Qardh di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Bandung. *Jurnal Maps (Manajemen*

Perbankan Syariah), 8(1), 74–89. <https://doi.org/10.32627/maps.v8i1.1167>

Zusrony, E. (2021). Perilaku Konsumen di Era Modern. In *Yayasan Prima Agus Teknik*.



LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8479384 Fax.031-8413300
 Website : <http://www.uinsa.ac.id> E-Mail : febi@uinsa.ac.id

Nomor : B-5297/Un.07/8/D/PP.00.9/11/2025 Surabaya, 04 November 2025
 Lamp : -
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. **BTN KCP Syariah Gresik**

Jl. Panglima Sudirman No.57, Sumberrejo, Puloancikan,
 Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan program peningkatan kompetensi dan keterampilan mahasiswa di bidang penelitian pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, bersama ini disampaikan mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : NAFILA RIZKIA KHALDA'
 NIM : 08020422059
 Semester/Prodi: 7/ Ekonomi Syari'ah
 Alamat : Jl. Pemuda no. 36 RT. 01 RW. 01
 No HP/WA : 081361158691

bermaksud akan melakukan penelitian pada tanggal 10 November 2025 s.d 26 Desember 2025 dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menambil Pembiayaan KPR BTN Indent Ib di BTN KCP Syariah Gresik (Studi Nasabah Perumahan Grand Sahara Sidayu)"**. Untuk kelancaran penelitian dimaksud, mohon perkenan bapak/ibu BTN KCP Syariah Gresik berkenan memberikan izin.

Demikian permohonan izin disampaikan, atas kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
 NIP. 197005142000031001

