

**PENGARUH PENETAPAN MARGIN DAN REPUTASI BANK TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP PANYABUNGAN**



*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

Ermadina Lubis

NIM: 22150014

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL**

**2026**

**PENGARUH PENETAPAN MARGIN DAN REPUTASI BANK TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP PANYABUNGAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**Ermadina Lubis**

**NIM: 22150014**

**Pembimbing I**

**Arwin, M.A**  
**NIP. 198512162019031007**

**Pembimbing II**

**Ali Topan Lubis, SH.I, M.E.I**  
**NIP. 198312252019031006**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL**

**2026**

## LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Penetapan Margin dan Reputasi Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyahungan" a.n. Ernadina Lubis NIM. 2215014, Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 17 September 2026.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

| No | Nama/NIP Penguji                                            | Jabatan dalam Tim                  | Tanda Tangan                                                                          | Tanggal Persetujuan |
|----|-------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1  | Arwin, M.A<br>NIP. 198512162019031007                       | Ketua/Merangkap<br>Penguji I       |    | 24/09/2026          |
| 2  | Ali Topan Lubis, S.H.I,<br>M.E.I<br>NIP. 198312252019031006 | Sekretaris/Merangkap<br>Penguji II |    | 29/09/2026          |
| 3  | Rukiah, M. Si<br>NIP. 198006220207102004                    | Penguji III                        |   | 24/09/2026          |
| 3  | Erpiana Siregar, M.E<br>NIP. 198907072019032017             | Penguji IV                         |  | 24/09/2026          |

Mandailing Natal, September 2026

Mengesahkan  
Ketua STAIN Mandailing Natal

  
Dr. M. A. Samin Lubis, M.Ed  
NIP. 19730501200321004

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

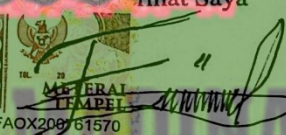
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ermadina Lubis  
NIM : 22150014  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Tempat/ Tgl Lahir : Panyabungan, 21 Juni 2004  
Alamat : Sigalapang Julu

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul: **“Pengaruh Penetapan Margin dan Reputasi Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan”** adalah hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang diambil dari sumbernya dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat di dalamnya.

Demikian lembar pernyataan skripsi ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, Juli 2026  
Hormat Saya

  
Ermadina Lubis  
Nim: 22150014

### LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Ermadina Lubis, NIM 22150014 dengan judul: **"Pengaruh Penetapan Margin dan Reputasi Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan"** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pembimbing I

  
Arwin, M.A  
NIP. 198512162019031007

Pembimbing II

  
Ali Topan Lubis, SH.I, M.E.I  
NIP. 198312252019031006

STAIN MADINA

## MOTTO

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya dan sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan padanya”

(QS. An-Najm: 39-40)

“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR. Muslim)

“Tiada awan di langit yang tetap selamanya. Tiada mungkin akan terus-menerus terang cuaca. Sehabis malam gelap gulita lahir pagi membawa keindahan.

Kehidupan manusia serupa alam”

(R.A Kartini)

*“There's always another option, there's always another plan to your life ”*

(Jeong Jae-hyun)

**STAIN MADINA**

“Berproses dengan sabar, berusaha dengan sungguh-sungguh, dan percaya pada ketetapan Allah”

(Ermadina Lubis)

### Pedoman Transliterasi Arab –Latin

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

#### a. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Nama                       |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا          | Alif | Tidak Dilambangkan | Tidak dilambangkan         |
| ب          | Ba   | B                  | Be                         |
| ت          | Ta   | T                  | Te                         |
| ث          | Ša   | Š                  | Es (dengan titik di atas)  |
| ج          | Jim  | J                  | Je                         |
| ح          | Ḥa   | Ḥ                  | Ha (dengan titik di bawah) |
| خ          | Kha  | Kh                 | ka dan ha                  |
| د          | Dal  | D                  | De                         |
| ذ          | Žal  | Ž                  | ZET (dengan titik di atas) |
| ر          | Ra   | R                  | Er                         |
| ز          | Zai  | Z                  | Zet                        |
| س          | Sin  | S                  | Es                         |
| ش          | Syin | Sy                 | Es dan Ye                  |
| ص          | Šad  | Š                  | Es (dengan titik di bawah) |
| ض          | Ḍad  | Ḍ                  | De (dengan titik di bawah) |
| ط          | Ṭa   | Ṭ                  | Te (dengan titik di bawah) |

|   |        |   |                             |
|---|--------|---|-----------------------------|
| ظ | Za     | Z | Zet (dengan titik di bawah) |
| ع | `ain   | ` | koma terbalik (di atas)     |
| غ | Gain   | G | Ge                          |
| ف | Fa     | F | Ef                          |
| ق | Qaf    | Q | Qi                          |
| ك | Kaf    | K | Ka                          |
| ل | Lam    | L | El                          |
| م | Mim    | M | Em                          |
| ن | Nun    | N | En                          |
| و | Wau    | W | We                          |
| ه | Ha     | H | Ha                          |
| ء | Hamzah | ء | Apostrof                    |
| ي | Ya     | Y | Ye                          |

#### b. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama          | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------------|-------------|------|
| آ     | <i>Fathah</i> | A           | A    |
| إ     | <i>Kasrah</i> | I           | I    |
| أ     | <i>Dammah</i> | U           | U    |

### c. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

| Huruf Arab | Nama                           | Huruf Latin | Nama                |
|------------|--------------------------------|-------------|---------------------|
| ا... / اِي | <i>Fathah dan alif atau ya</i> | a>          | a dan garis di atas |
| ا... ي     | <i>Kasrah dan ya</i>           | i>          | i dan garis di atas |
| ا... و     | <i>Dammah dan wau</i>          | u>          | u dan garis di atas |

#### contoh

|         |   |         |
|---------|---|---------|
| مَاتَ   | : | ma>ta   |
| رَمَا   | : | rama>   |
| قِلَ    | : | qi>la   |
| يَمُوتُ | : | yamu>tu |

### d. Ta'mabu>taḥ

*Transliterasi* untuk *tamarbu>taḥ* ada dua, yaitu: *tamarbu>taḥ* yang hidup atau mendapatkan harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t], sedangkan *tamarbu>taḥ* yang mati mendapatkan harakat sukun, transliterasinya adalah ( ).

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tamarbu>taḥ* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*-serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbu>taḥ* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

#### contoh

|                             |                                                      |
|-----------------------------|------------------------------------------------------|
| رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ       | =raudah al-atfāl<br>=raudahtul atfāl                 |
| الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ | =al-Madīnahal-Munawwarah<br>=al-Madīnatul Munawwarah |

#### e. Syaddah (tasydi>d)

*Syaddah* atau tasydi>d yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*

|          |         |          |         |
|----------|---------|----------|---------|
| رَبَّنَا | Rabbana | الْحَجَّ | Al-hajj |
| نَزَّلَ  | Nazzala | الْبِرَّ | Al-birr |

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'arifa*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dihubungkan dengan garis mendatar (-).

contoh:

|           |           |            |            |
|-----------|-----------|------------|------------|
| الرَّجُلُ | ar-rajulu | الشَّمْسُ  | asy-syamsu |
| الْقَلَمُ | al-qalamu | الْجَلَالُ | al-jalālu  |

#### g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif

|            |           |           |          |
|------------|-----------|-----------|----------|
| تَأْمُرُنَ | ta'muruna | النَّوْءُ | an-nau'u |
| أَمِرْتُ   | Umirtu    | إِنَّ     | inna     |

#### h. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah, atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah, atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *Al-*

*Qur'an*), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

**Contoh:** *Fi Zilal Al-Qur'an, Al-sunnah qabl Al-tadwin*

**i. Lafz al-jalalah**

Kata Allah yang **didahului partikel** seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudlaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah contoh **دِينُ اللَّهِ** *dinullah* dan **بِاللَّهِ** *billahi*.

Walau **sistem tulisan Arab** tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan bahasa Indonesia yang berlaku (EDY). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menulis huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (Al), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (AI-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan. Contoh: *Nasir al-Din Al-Tusi Abu Nasr Al Farabi*

## ABSTRAK

**Ermadina Lubis (22150014). Pengaruh Penetapan Margin dan Reputasi Bank terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penetapan margin terhadap kepuasan nasabah pembiayaan, pengaruh reputasi bank terhadap kepuasan nasabah pembiayaan, serta pengaruh penetapan margin dan reputasi bank secara simultan terhadap **kepuasan nasabah pembiayaan** di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 responden yang merupakan nasabah pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penetapan margin secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan, dengan nilai t hitung sebesar  $8,748 > t$  tabel  $1,986$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Reputasi bank secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan, dengan nilai t hitung sebesar  $-0,975$  dan nilai signifikansi  $0,332 > 0,05$ . Secara simultan, penetapan margin dan reputasi bank berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan, dengan nilai F hitung sebesar  $80,258 > F$  tabel  $3,097$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $0,638$  atau  $63,8\%$ , yang menunjukkan bahwa penetapan margin dan reputasi bank mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah pada pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan sebesar  $63,8\%$ , sedangkan  $36,2\%$  dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

**Kata Kunci:** Penetapan Margin, Reputasi Bank, Kepuasan Nasabah, Pembiayaan Murabahah.

## ABSTRACT

**Ermadina Lubis (22150014).** *The Effect of Margin Determination and Bank Reputation on Financing Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.* This study aims to determine the effect of margin determination on financing customer satisfaction, the effect of bank reputation on financing customer satisfaction, and the simultaneous effect of margin determination and bank reputation on financing customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan. This study used a quantitative method with an associative approach. The sample consisted of 94 respondents who were financing customers at Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The results showed that margin determination had a positive and significant partial effect on customer satisfaction in financing at Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan, with a t-value of 8.748 > t-table value of 1.986 and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Bank reputation had no significant partial effect on customer satisfaction in financing at Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan, with a t-value of -0.975 and a significance value of  $0.332 > 0.05$ . Simultaneously, margin determination and bank reputation had a significant effect on customer satisfaction in financing at Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan, with an F-value of 80.258 > F-table value of 3.097 and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) was 0.638 or 63.8%, indicating that margin determination and bank reputation explained 63.8% of the variation in customer satisfaction in financing at Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan, while the remaining 36.2% was influenced by other factors outside the study.

**Keywords:** Margin Determination, Bank Reputation, Customer Satisfaction, Murabahah Financing.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, kepada kita semua sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Penetapan Margin dan Reputasi Bank terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah di STAIN Mandailing Natal. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi tidak terlepas dari bantuan, dukungan, doa, dan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Mara Samin Lubis, M.Ed selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Dr. Liantha Adam Nasution, M.H selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
3. Erpiana Siregar, M.E selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing
4. Arwin, M.A selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Ali Topan Lubis, SH.I, M.E.I selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah STAIN Madina yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kunci surgaku, ibunda tercinta Ramidah Dalimunthe, perempuan hebat yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, tempat penulis menemukan ketenangan, dan alasan untuk terus melangkah. Terima kasih atas cinta yang tidak pernah berkurang, doa yang tidak pernah putus, serta kesabaran dan pengorbanan yang

telah diberikan sepanjang perjalanan ini. Di saat penulis merasa lelah, ragu, bahkan hampir menyerah, doa dan dukungan Ibunda selalu menjadi alasan untuk kembali bangkit dan melanjutkan langkah. Mungkin tidak semua lelah dan pengorbanan Ibunda mampu penulis saksikan, tetapi semuanya begitu berarti dan menjadi bagian dari setiap langkah yang penulis lalui hingga sampai di titik ini. Penulis mungkin tidak akan pernah mampu membalas seluruh cinta yang telah Ibunda berikan, tetapi semoga pencapaian ini menjadi bukti kecil bahwa setiap doa dan pengorbanan Ibunda tidak pernah sia-sia. Terima kasih telah menjadi rumah ternyaman, tempat penulis pulang, dan kekuatan terbesar dalam setiap perjalanan.

8. Sahabat-sahabat tercinta, yaitu Rosdewi Pulungan dan Khoirun Nisa, terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan semangat, bantuan, dan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan kebersamaan kalian telah memberikan warna tersendiri dalam perjalanan penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.
9. Teman-teman seperjuangan, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, semangat, dan dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap diskusi, bantuan, dan kebersamaan yang telah dilalui menjadi bagian yang berharga dalam perjalanan menyelesaikan pendidikan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan referensi bagi pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan. Akhir kata, semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT.

Panyabungan,

Ermadina Lubis

## DAFTAR ISI

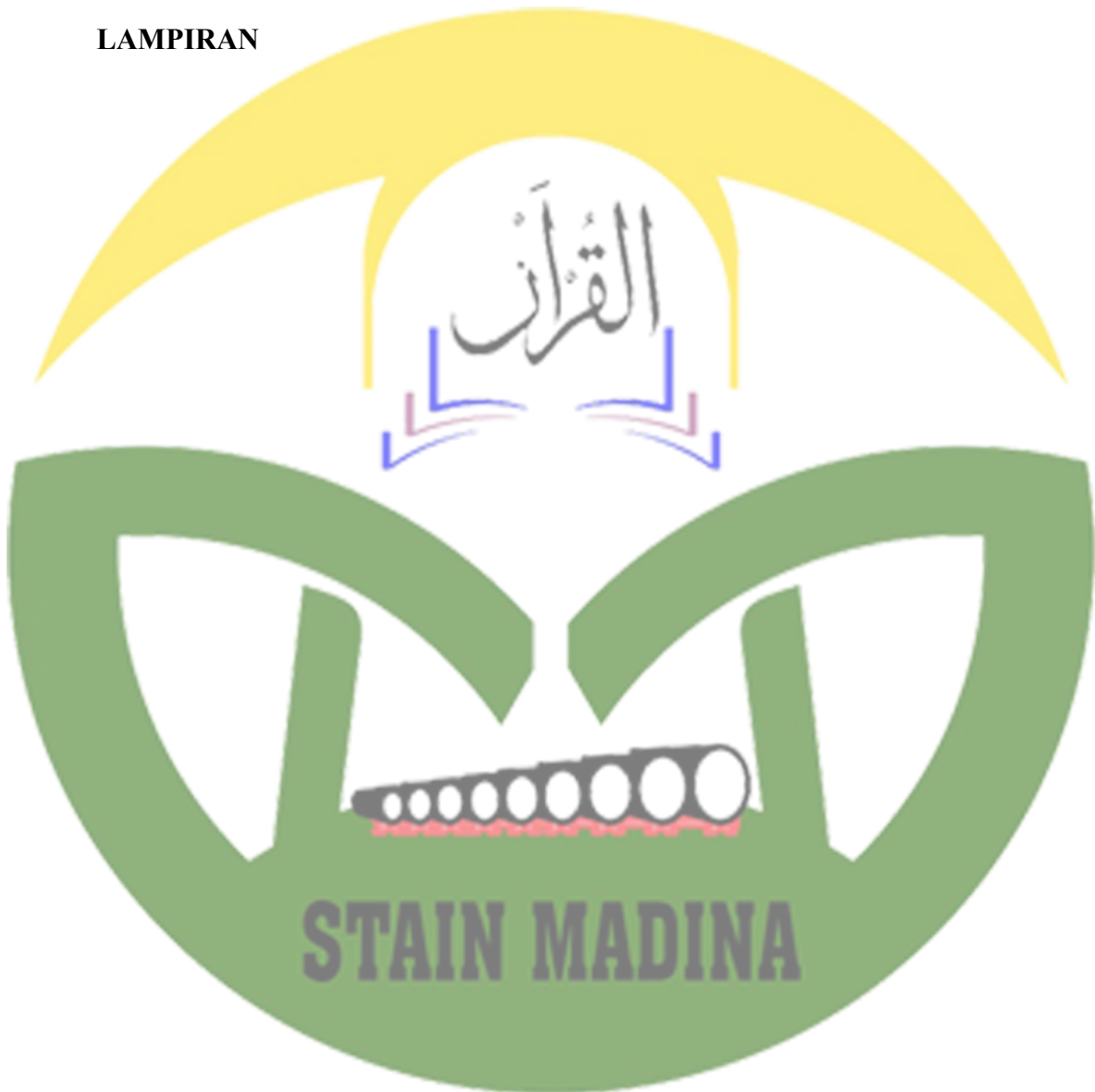
|                                              |              |
|----------------------------------------------|--------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI</b>         |              |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>      | <b>i</b>     |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>   | <b>ii</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>                           | <b>iii</b>   |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b> | <b>iv</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                         | <b>x</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                   | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                       | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                    | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                    | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                 | <b>xix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang.....                       | 1            |
| B. Identifikasi Masalah .....                | 8            |
| C. Pembatasan Masalah.....                   | 8            |
| D. Rumusan Masalah.....                      | 9            |
| E. Tujuan Penelitian .....                   | 9            |
| F. Manfaat Penelitian.....                   | 10           |
| G. Definisi Operasional Variabel.....        | 11           |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>             | <b>12</b>    |
| A. Landasan Teori.....                       | 12           |
| 1. Penetapan Margin .....                    | 12           |
| 2. Reputasi Bank.....                        | 16           |
| 3. Kepuasan Nasabah.....                     | 22           |
| 4. Bank Syariah Indonesia .....              | 25           |
| B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....        | 31           |
| C. Kerangka Berpikir .....                   | 35           |
| D. Hipotesis Penelitian .....                | 36           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>       | <b>37</b>    |
| A. Jenis Penelitian .....                    | 37           |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....         | 37           |
| C. Populasi dan Sampel.....                  | 38           |

|                                                                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| D. Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                                           | 40        |
| E. Teknik Analisis Data.....                                                                                                              | 42        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                                   | <b>46</b> |
| A. Hasil Penelitian.....                                                                                                                  | 46        |
| 1. Temuan Umum.....                                                                                                                       | 46        |
| a. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP<br>Panyabungan .....                                                                          | 46        |
| b. Visi Misi Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.....                                                                                  | 47        |
| c. Logo Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.....                                                                                       | 48        |
| d. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP<br>Panyabungan .....                                                                    | 48        |
| e. Produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP<br>Panyabungan .....                                                                          | 49        |
| 2. Temuan Khusus.....                                                                                                                     | 52        |
| a. Hasil Uji Analisis Deskriptif.....                                                                                                     | 52        |
| b. Karakteristik Responden.....                                                                                                           | 53        |
| c. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....                                                                                                    | 57        |
| d. Uji Asumsi Klasik.....                                                                                                                 | 59        |
| e. Regresi Linear Berganda.....                                                                                                           | 64        |
| f. Uji Hipotesis.....                                                                                                                     | 66        |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian.....                                                                                                       | 69        |
| 1. Pengaruh Penetapan Margin Terhadap Kepuasan Nasabah<br>Pembiayaan Di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.....                       | 69        |
| 2. Pengaruh Reputasi Bank Terhadap Kepuasan Nasabah<br>Pembiayaan Di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.....                          | 71        |
| 3. Pengaruh Penetapan Margin dan Reputasi Bank Terhadap<br>Kepuasan Nasabah Pembiayaan Di Bank Syariah Indonesia<br>KCP Panyabungan ..... | 72        |

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>75</b> |
| A. Kesimpulan.....                      | 75        |
| B. Saran .....                          | 76        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

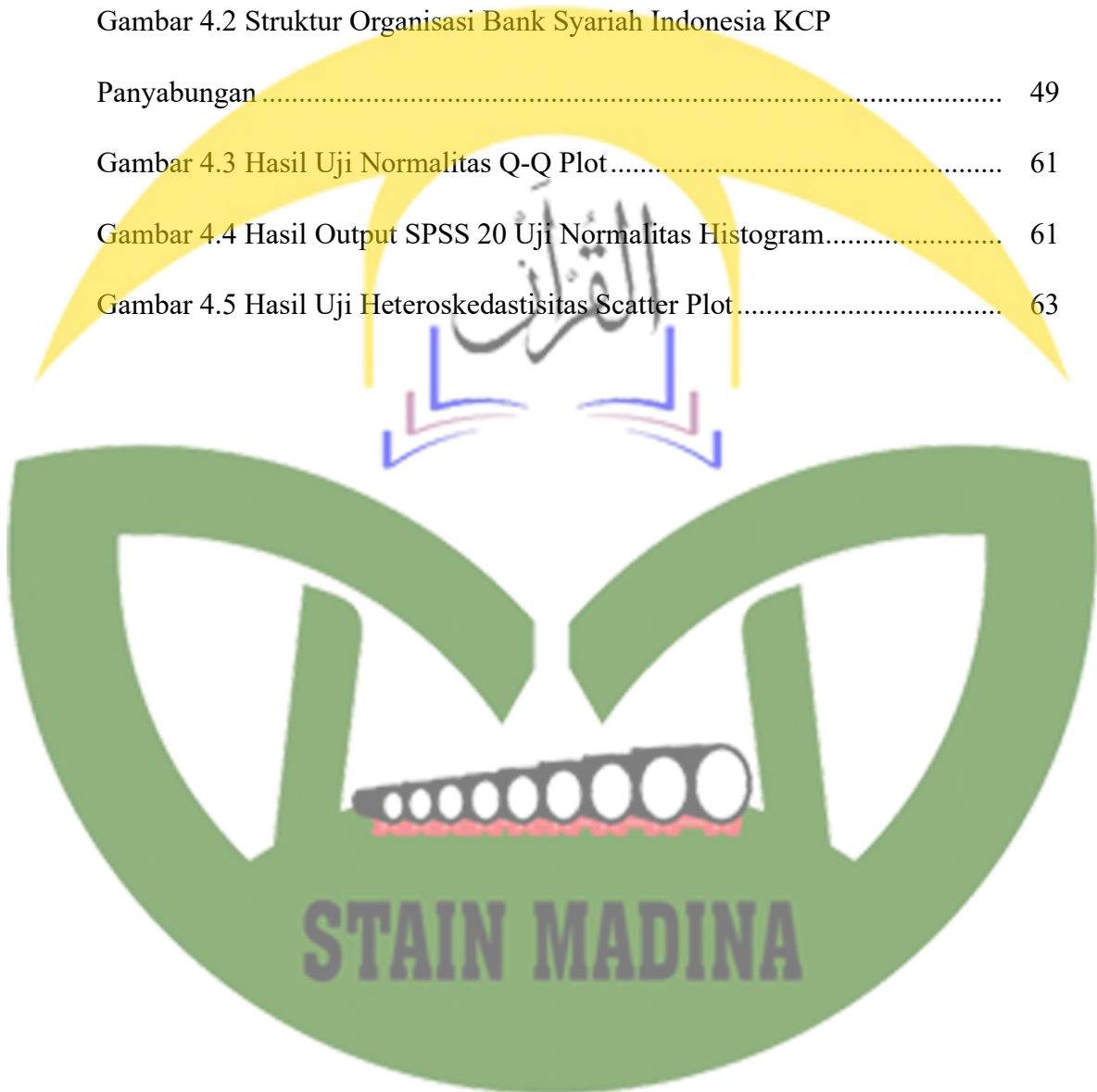


## DAFTAR TABEL

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah BSI KCP Panyabungan<br>2021-2025 ..... | 5  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                          | 31 |
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....                                              | 37 |
| Tabel 3.2 Kategori Skor dan Jawaban Kuesioner .....                          | 40 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Deskriptif .....                                         | 52 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....                                    | 53 |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                              | 54 |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                          | 55 |
| Tabel 4.5 Berdasarkan Kualitas Jawaban Responden .....                       | 55 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....                                          | 57 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....                                       | 59 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....                                          | 60 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....                                   | 62 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                           | 64 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji t .....                                                 | 66 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji F .....                                                 | 68 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....                             | 69 |

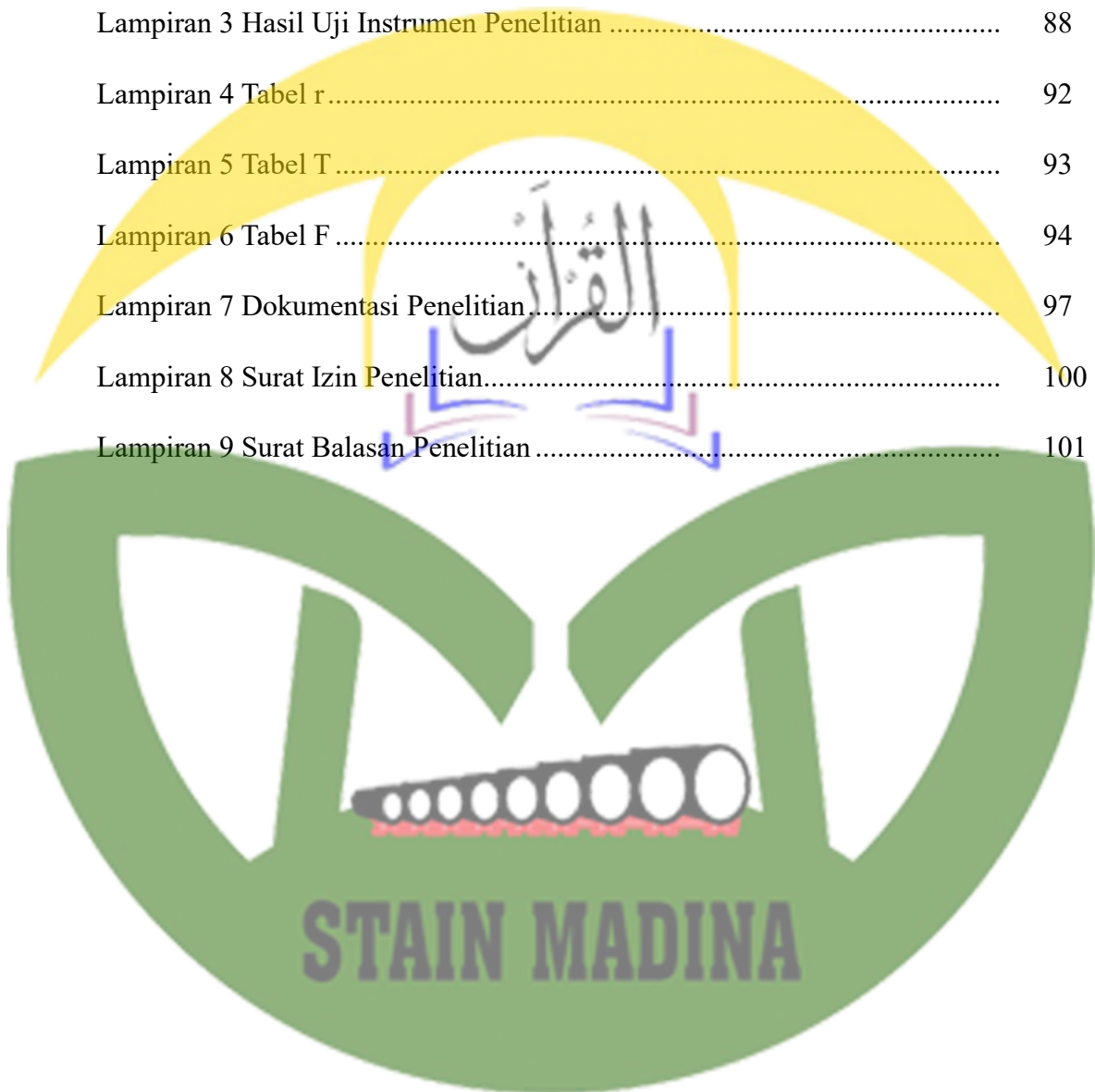
## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....                                             | 35 |
| Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan .....                   | 48 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP<br>Panyabungan ..... | 49 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Q-Q Plot .....                                 | 61 |
| Gambar 4.4 Hasil Output SPSS 20 Uji Normalitas Histogram .....                 | 61 |
| Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot .....                    | 63 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....            | 77  |
| Lampiran 2 Tabulasi Data .....                  | 80  |
| Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian ..... | 88  |
| Lampiran 4 Tabel r .....                        | 92  |
| Lampiran 5 Tabel T .....                        | 93  |
| Lampiran 6 Tabel F .....                        | 94  |
| Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....          | 97  |
| Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....           | 100 |
| Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian .....       | 101 |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan adalah lembaga keuangan yang mengumpulkan dana dari masyarakat, menyalurkan kembali dana tersebut, serta menyediakan layanan bank lainnya untuk memenuhi kebutuhan dana orang-orang yang membutuhkannya, baik untuk tujuan konsumtif dan produktif. Pada saat ini, perbankan di Indonesia terbagi menjadi dua kategori, yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Perbankan konvensional menggunakan prinsip bunga (*interest*), sedangkan perbankan syariah menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam dalam operasionalnya (Muhammad Nuzul Napitupulu & Uswah Hasanah, 2023).

Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi peningkatan yang signifikan dalam dunia perbankan syariah Indonesia dengan menyesuaikan diri pada peningkatan kesadaran masyarakat atas layanan keuangan berbasis syariah. Bank syariah memerlukan adanya strategi yang tepat bagi mereka agar dapat menarik dan mempertahankan kepuasan nasabah di tengah persaingan yang makin semakin ketat tersebut. Bank Syariah Indonesia, sebagai bank syariah nasional, selalu berusaha memperhatikan tingkat kepuasan nasabahnya dengan melakukan upaya-upaya baik itu dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan maupun peningkatan sistem pembiayaannya. Upaya tersebut dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan dalam memperoleh layanan dan produk yang diberikan oleh bank. Namun, kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan namun juga oleh penilaian nasabah atas produk pembiayaan yang ditawarkan (Hasanah & Muhlis, 2023).

Salah satu unsur penting yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan adalah penetapan margin. Margin adalah keuntungan yang berasal dari selisih antara produksi dan harga jual di pasar. Secara tersirat, Karim (2008:113) menjelaskan margin sebagai

keuntungan yang disepakati dalam akad murabahah, dengan pernyataan berikut ini, “murabahah merupakan transaksi jual beli barang yang jelas menyebutkan harga perolehan serta margin yang disetujui oleh penjual dan pembeli”.

Penetapan margin adalah proses penentuan tingkat keuntungan yang diambil oleh bank dalam transaksi pembiayaan, khususnya pada akad jual beli seperti murabahah yang disepakati antara pihak bank dan nasabah di awal akad. Menetapkan harga jual dan tingkat margin yang transparan dalam akad murabahah sangatlah krusial untuk mencegah ketidakadilan pada satu pihak, yaitu pembeli. Pada kenyataannya, ketidakadilan dalam praktik ekonomi merupakan satu hal yang dilarang dalam Islam. Harga sebaiknya ditentukan sedemikian rupa agar dapat menciptakan keadilan bagi kedua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli. Harga yang dapat memberikan keadilan bagi kedua belah pihak merupakan yang tidak memberikan keuntungan yang berlebihan atau di luar batas kewajaran bagi penjual dan harga tersebut harus disetujui oleh keduanya. Jika margin ditetapkan terlalu tinggi dapat menimbulkan pandangan negatif dan menurunkan tingkat kepuasan nasabah, sedangkan margin yang terlalu rendah berpotensi mengancam keberlangsungan operasional bank (Azmansyah et al., 2017).

Selain penetapan margin, reputasi bank merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah. Kepatuhan serta konsistensi bank terhadap prinsip-prinsip syariah sering kali menjadi fokus perhatian nasabah. Secara tidak langsung, hal ini mencerminkan bahwa dalam perbankan syariah selama ini dianggap belum sepenuhnya mematuhi ketentuan syariah secara optimal. Keadaan ini menjadi salah satu penyebab rendahnya reputasi bank syariah. Padahal, reputasi memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun hubungan antara bank dan nasabah. Peningkatan reputasi serta terjaganya kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam mengukur kinerja bank syariah, terutama dalam usaha untuk meningkatkan volume penjualan. Untuk mencapai tujuan

perusahaan dalam meningkatkan keuntungan, selain memenuhi keinginan nasabah dan mempertahankan reputasi perusahaan, salah satu metode lain adalah dengan memberikan kepuasan kepada nasabah (Nawawi & Permadi, 2022).

Reputasi mengacu pada bagaimana orang-orang, konsumen, atau pemangku kepentingan lainnya melihat suatu organisasi, produk, atau individu. Berbagai faktor seperti kinerja, perilaku, citra, serta pola interaksi dengan pihak-pihak terkait mempengaruhi reputasi. Reputasi yang baik memiliki potensi untuk memperkuat kepercayaan dari pemangku kepentingan, meningkatkan daya tarik perusahaan, serta memberikan keuntungan dalam jangka panjang. Sebaliknya, reputasi yang buruk dapat mengurangi kepercayaan publik, menurunkan pendapatan dan berdampak negatif pada reputasi perusahaan (Fahrudin & Prayudha, 2023).

Kepuasan nasabah adalah elemen penting yang tidak boleh diabaikan oleh perusahaan yang beroperasi di sektor jasa perbankan. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara harapan terhadap suatu layanan dengan pengalaman nyata yang diterima. Mengingat kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam menjaga reputasi perusahaan di masyarakat luas. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas harus ditingkatkan. Salah satu upaya utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Hal ini sangat penting mengingat peran besar nasabah dalam menghasilkan pendapatan perusahaan secara langsung dan tidak langsung (Diana, 2016).

Salah satu bank syariah terbesar di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik BUMN yang mulai beroperasi secara resmi pada tahun 2021. Kehadiran BSI dipandang sebagai langkah strategis dalam upaya memperkuat industri perbankan syariah nasional, sehingga keberadaannya perlu mendapat perhatian, khususnya terkait kinerja dan reputasi bank. Saat ini, banyak

perbankan syariah yang berkembang dari unit usaha syariah pada bank konvensional hingga menjadi bank umum syariah. Kondisi tersebut mendorong setiap bank, termasuk BSI, untuk terus meningkatkan kualitas produk pembiayaan, pelayanan, serta strategi dalam mempertahankan kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa dalam menghadapi persaingan perbankan syariah, bank perlu menjaga reputasi serta kualitas layanan guna mempertahankan nasabah (Srisusilawati et al., 2025).

Penetapan margin pada Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan merupakan besaran tingkat keuntungan yang ditentukan melalui kesepakatan antara pihak bank dan nasabah dalam akad pembiayaan murabahah. Berdasarkan kondisi yang terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan, proses penentuan margin telah dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah serta ketentuan operasional yang berlaku. Namun demikian, dalam praktiknya, besar-kecilnya margin masih menjadi salah satu pertimbangan penting bagi nasabah dalam menentukan keputusan pembiayaan, karena berkaitan dengan kemampuan serta kenyamanan dalam melakukan pembayaran angsuran.

Reputasi di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan dapat dipahami sebagai penilaian masyarakat terhadap citra, tingkat kepercayaan, serta kualitas layanan yang diberikan oleh bank dalam menjalankan aktivitas perbankan. Berdasarkan kondisi di lapangan, Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan secara umum memiliki reputasi yang cukup baik di kalangan masyarakat, karena dianggap telah menerapkan prinsip-prinsip syariah serta memberikan pelayanan yang relatif memadai. Namun demikian, upaya menjaga dan meningkatkan reputasi tetap menjadi hal yang penting, khususnya dalam rangka mempertahankan kepercayaan nasabah agar tetap menggunakan produk pembiayaan murabahah secara berkelanjutan.

Kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan merupakan kondisi yang menggambarkan tingkat kepuasan nasabah setelah

menerima layanan serta produk pembiayaan, yang kemudian dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan cenderung dikatakan baik, yang dapat dilihat dari adanya peningkatan minat terhadap produk pembiayaan murabahah. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek layanan yang perlu terus ditingkatkan agar tingkat kepuasan nasabah dapat tercapai secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Berikut data perkembangan jumlah nasabah pembiayaan Murabahah pada BSI KCP Panyabungan:

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan**  
**Murabahah BSI KCP Panyabungan 2021-2025**

| No | Tahun | Jumlah Nasabah | Peningkatan |
|----|-------|----------------|-------------|
| 1  | 2021  | 901            | -           |
| 2  | 2022  | 985            | 84          |
| 3  | 2023  | 1.077          | 92          |
| 4  | 2024  | 1.255          | 178         |
| 5  | 2025  | 1.494          | 239         |

Sumber: BSI KCP Panyabungan

Berdasarkan data yang ada pada tabel, jumlah nasabah pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021 jumlah nasabah tercatat sebanyak 901 orang, kemudian meningkat menjadi 985 nasabah pada tahun 2022, 1.077 nasabah pada tahun 2023, 1.255 nasabah pada tahun 2024, hingga mencapai 1.494 nasabah pada tahun 2025. Selain itu, tingkat peningkatan jumlah nasabah juga mengalami kenaikan setiap tahunnya, yang dapat mengindikasikan adanya peningkatan minat masyarakat terhadap produk pembiayaan murabahah. Kondisi ini

menunjukkan adanya minat masyarakat yang cukup tinggi terhadap produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

Meskipun jumlah nasabah pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun, peningkatan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank. Tingkat kepuasan nasabah dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menilai kualitas layanan pada bank, karena berkaitan dengan pengalaman dan penilaian nasabah setelah menggunakan produk yang ditawarkan, termasuk dalam hal penetapan margin dan reputasi bank. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai penetapan margin dan reputasi bank terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan melalui wawancara awal terhadap beberapa nasabah pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan, seperti Nur Azizah, Didi Mulyadi, Salwa, Rahmad Hidayat, dan Siti Aisyah, diperoleh gambaran bahwa pemahaman nasabah mengenai penetapan margin masih beragam. Salwa dan Rahmad Hidayat menyampaikan bahwa mereka belum memahami secara jelas mengenai penetapan margin yang diterapkan oleh pihak bank. Namun demikian, Nur Azizah, Didi Mulyadi dan Siti Aisyah mengaku telah memahami penjelasan margin yang diberikan oleh pihak bank dan menilai bahwa besaran margin tersebut masih dalam batas yang wajar. Berdasarkan wawancara dengan *Mikro Relationship Manager Team Leader*, yaitu Bapak Rolim, disebutkan bahwa besaran margin pembiayaan murabahah di BSI KCP Panyabungan berada pada kisaran 9,25% sampai 10,46% per tahun, sehingga perbedaan pemahaman dan persepsi nasabah terhadap besaran margin tersebut menjadi salah satu permasalahan yang perlu dikaji dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah. Di sisi lain, reputasi Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah nasional dinilai cukup baik dan mampu membangun kepercayaan nasabah. Namun, reputasi yang baik belum tentu

menjadi pertimbangan utama nasabah dalam menilai kepuasan terhadap pembiayaan yang diterimanya. Hal ini dilihat dari adanya perbedaan pengalaman nasabah seperti dalam menerima pelayanan, terutama dalam proses pembiayaan, transaksi, fasilitas, dan produk yang diberikan oleh bank. Berdasarkan hasil wawancara awal, terdapat nasabah yang merasa pelayanan dan informasi pembiayaan telah sesuai dengan harapan, sementara sebagian nasabah masih merasakan adanya perbedaan dalam memperoleh informasi dan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya mengkaji reputasi bank untuk mengetahui apakah reputasi Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di KCP Panyabungan.

Penelitian mengenai kepuasan nasabah pada perbankan syariah telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Khiliatul Jannah (2022) meneliti pengaruh margin dan kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Muamalat Kalibaru Kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sementara itu, Imam Nawawi (2022) meneliti pengaruh karakteristik pemasaran syariah dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa margin dan reputasi perusahaan berkaitan dengan kepuasan nasabah, meskipun objek dan kombinasi variabel berbeda.

Penelitian ini secara khusus mengkaji pengaruh penetapan margin dan reputasi bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melengkapi kekurangan tersebut dengan mengkaji pengaruh penetapan margin dan reputasi bank terhadap kepuasan nasabah secara simultan pada objek penelitian yang lebih spesifik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penetapan Margin dan Reputasi Bank terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan tahap awal dalam proses penelitian yang berfungsi untuk menemukan, merumuskan, dan memfokuskan isu-isu utama yang akan dikaji. Langkah ini penting agar penelitian memiliki arah yang jelas, terstruktur, dan relevan dengan konteks yang menjadi objek kajian. Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Dampak dari penetapan margin dalam akad murabahah terhadap kepuasan nasabah masih belum sepenuhnya dipahami, terutama yang terkait dengan transparansi informasi tentang margin, kesesuaian tingkat keuntungan yang ditetapkan, serta pengaruhnya terhadap pandangan nasabah mengenai keadilan dalam proses akad pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.
2. Peran reputasi Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah terhadap kepuasan nasabah masih perlu digali lebih dalam, terutama dalam konteks konsistensi penerapan prinsip syariah, kualitas pelayanan yang ditawarkan, dan tingkat kepercayaan masyarakat di tengah persaingan yang semakin ketat antara bank syariah.
3. Penelitian yang secara khusus mengkaji secara simultan pengaruh penetapan margin dan reputasi bank terhadap kepuasan nasabah, khususnya pada konteks pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan masih terbatas.

## **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah disusun untuk menjaga agar penelitian tetap berada pada fokus kajian yang telah ditetapkan, sehingga proses analisis dapat dilakukan lebih terarah dan pelaksanaan penelitian dapat berlangsung

dengan sistematis. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek berikut:

1. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh penetapan margin dan reputasi bank sebagai variabel independen terhadap kepuasan nasabah pembiayaan sebagai variabel dependen.
2. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada nasabah yang menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan sebagai lokasi penelitian.
3. Penelitian hanya difokuskan pada produk pembiayaan murabahah dan tidak melibatkan jenis akad pembiayaan syariah lainnya.

#### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian yang menjadi fokus kajian yang akan dicari jawabannya melalui analisis data secara sistematis. Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan masalah, maka rumusan masalah yang akan diteliti oleh peneliti sebagai berikut:

1. Apakah penetapan margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan?
2. Apakah reputasi bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan?
3. Apakah penetapan margin dan reputasi bank berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan pernyataan yang menjelaskan sasaran yang ingin dicapai melalui penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan secara sistematis. Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh penetapan margin terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.
2. Untuk mengetahui pengaruh reputasi bank terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

3. Untuk mengetahui pengaruh penetapan margin dan reputasi bank secara simultan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis yang berguna bagi pengembangan ilmu serta peningkatan kualitas layanan perbankan syariah. Manfaat penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang manajemen perbankan syariah, khususnya terkait penetapan margin dan reputasi bank terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bukti empiris bagi pengembangan teori mengenai perilaku nasabah dan kualitas pembiayaan syariah.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini membantu peneliti dalam memperluas pengetahuan serta meningkatkan kemampuan analisis dalam mengkaji hubungan antara margin, reputasi bank, dan kepuasan nasabah.

###### **b. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan**

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan transparansi dalam penetapan margin, memperbaiki kualitas pelayanan, serta memperkuat reputasi bank.

###### **c. Bagi Nasabah**

Penelitian ini memberikan pemahaman mengenai berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memilih layanan pembiayaan murabahah.

###### **d. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi awal untuk mengembangkan kajian serupa dengan pendekatan atau variabel yang lebih luas.

## G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan mengenai makna masing-masing variabel penelitian dalam kaitan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Penetapan Margin ( $X_1$ )

Penetapan margin adalah tingkat keuntungan yang ditentukan oleh bank dalam akad murabahah yang telah disepakati bersama nasabah, ini mencakup kejelasan informasi, kewajaran, dan kesesuaian dengan prinsip-prinsip keadilan syariah.

### 2. Reputasi Bank ( $X_2$ )

Reputasi bank adalah bagaimana nasabah memandang citra, kredibilitas, keandalan, serta sejauh mana bank mematuhi prinsip syariah, yang mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank.

### 3. Kepuasan Nasabah ( $Y$ )

Kepuasan nasabah adalah kondisi ketika nasabah merasakan terpenuhinya harapan mereka terhadap kualitas pelayanan, proses pembiayaan, serta tingkat kenyamanan dalam melakukan transaksi pembiayaan murabahah.

STAIN MADINA