

## Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Btn Syariah Kota Banda Aceh

Maryam  
Universitas Serambi Mekkah, Fakultas Ekonomi, Prodi Akuntansi  
[maryam@serambimekkah.ac.id](mailto:maryam@serambimekkah.ac.id)

Agusmadi  
Universitas Abulyatama, Fakultas Ekonomi, Prodi Akuntansi  
[agusmadi@abulyatama.ac.id](mailto:agusmadi@abulyatama.ac.id)

Marzuki  
Universitas Abulyatama, Fakultas Ekonomi, Prodi Akuntansi  
[Marzuki\\_eka@abulyatama.ac.id](mailto:Marzuki_eka@abulyatama.ac.id)

Marlina  
Universitas Serambi Mekkah, Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen  
[Marlina.bahri@serambimekkah.ac.id](mailto:Marlina.bahri@serambimekkah.ac.id)

### Article's History:

Received; 11 November 2023, Accepted in revised form; 19 November 2023; Accepted; 27 November 2023, Published 1 Desember 2023. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan Riset).

### Suggested Citation:

Maryam., Agusmaidni., Marzukil, & Marlina. (2023). Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Btn Syariah Kota Banda Aceh. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 9 (6). 2779-2785. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1832>

### Abstrak:

Kebutuhan manusia membutuhkan biaya yang tidak sedikit seperti kebutuhan dasar tempat tinggal. Kebutuhan yang berupa tempat tinggal, khususnya hunian. Disamping mahal biaya untuk memenuhi kebutuhan dasar berupa tempat tinggal, pemerintah kemudian menyediakan sumber daya keuangan untuk menutupi kebutuhan dasar tersebut dalam bentuk lembaga keuangan perumahan yang menawarkan jasa dalam bentuk Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Pembelian Aset (PNR). Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran dan merupakan salah satu tujuan mendasar dari bisnis. jenis kegiatan ekonomi. Kepuasan pelanggan mempengaruhi sejumlah aspek penting, termasuk: seperti loyalitas nasabah dan meningkatkan reputasi bank. Adapun metode penelitian ini adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif., Sebagai metode penelitian untuk mengetahui pengaruh variabel X (produk pembiayaan KPR) terhadap Y (kepuasan nasabah). Menurut perhitungan persamaan regresinya adalah  $Y = 9,602 + 0,568X$ . Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 50 nasabah dari jumlah populasi sebanyak 575 nasabah. populasi sebanyak 575 nasabah. hasil dari persamaan regresi di atas dapat diketahui nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu  $7,069 > 2,008$  dengan nilai signifikansi  $0,000 = 0,05$ . Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hal ini berarti produk pembiayaan KPR berdampak pada kepuasan nasabah. Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi (CD) sebesar 51%. Berarti pembiayaan KPR memberikan dampak terhadap kepuasan nasabah sebesar 51% berbanding 49%. berhubungan dengan kepuasan nasabah, sedangkan 49% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini. dimasukkan dalam penelitian ini.

**Keywords:** Pembiayaan KPR dan Kepuasan Nasabah

## **Pendahuluan**

Perekonomian nasional saat ini terus mengalami perkembangan. Perkembangan ini tidak terlepas dari peran industri perbankan. Perbankan merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam mendorong investasi nasional dengan memobilisasi dana masyarakat dan mendukung sistem pembayaran nasional. Sampai saat ini, bank masih menjadi sumber keuangan/pembiayaan bagi para pelaku ekonomi dan belum tergantikan oleh pasar modal (Irawati, 2021:4). Fungsi strategis bank menjadikan keberadaan kegiatan perbankan menjadi basis utama dalam menunjang perekonomian di berbagai daerah di Indonesia, termasuk kota Banda Aceh.

Kota Banda Aceh merupakan pusat pemerintahan dan niaga Provinsi Aceh. Kota Banda Aceh sebagai pusat pemerintahan dan niaga Provinsi Aceh merupakan kantor pusat operasional dari banyak cabang bank, baik bank pemerintah, bank pemerintah maupun bank swasta nasional. Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Banda Aceh atau yang dikenal dengan nama Bank BTN merupakan salah satu bank umum yang ikut bersaing dengan dinamisnya perkembangan sektor perbankan syariah di kota Banda Aceh. Perkembangan sektor perbankan syariah di kota Banda Aceh setelah lima dekade turut serta melayani masyarakat Aceh melalui sistem konvensional, sejak 20 Januari 2020, bank umum ini memulai lembaran sejarah baru dalam mengimplementasikan sistem perbankan syariah secara menyeluruh. Sesuai dengan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS), seluruh kantor BTN konvensional dikonversi menjadi layanan perbankan syariah pada tahun 2020. Kantor-kantor tersebut pada tahun 2020 dikonversi menjadi unit syariah. Unit Syariah. Situasi ini juga mempengaruhi strategi bank, termasuk sistem operasional bank di berbagai lini produk.

Salah satu aspek operasional yang paling penting dari perubahan PT Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Banda Aceh adalah sistem operasional produk pembiayaan kredit untuk pembelian rumah. Produk KPR BTN kini disalurkan dalam bentuk KPR BTN sebagai salah satu program resmi pemerintah untuk masyarakat yang bertujuan agar seluruh masyarakat, khususnya masyarakat kelas menengah ke bawah, dapat memiliki rumah. Pembiayaan KPR dari bank pemerintah ini tidak hanya memiliki persyaratan yang relatif mudah, tetapi juga fasilitas yang disubsidi (Wardana, 2021).

KPR BTN Syariah menawarkan pembiayaan kepada nasabah di Banda Aceh yang ingin memiliki rumah dan berbagai properti lainnya dengan mudah. Pembiayaan KPR BTN ditawarkan atas dasar akad Murabahah atau akad jual beli dan sebagian lagi atas dasar akad Musyarakah Mutanaqisan atau akad sewa kerjasama, yang membedakannya dengan KPR bank konvensional yang ditawarkan dengan sistem bunga. Namun demikian, masalah yang dihadapi BTN Syariah cabang Banda Aceh adalah memenuhi semua aspek harapan nasabah dengan cara yang membuat mereka sama puasnya dengan KPR yang ditawarkan oleh bank konvensional, dengan perbedaan dari hukum Syariah. sistem yang perlu dipertimbangkan, yang lebih menarik. sistem yang unik. Perubahan strategi operasional secara keseluruhan setelah transisi ke hukum Syariah telah mengubah nilai yang dirasakan nasabah terkait dengan kinerja operasional pembiayaan KPR. Kondisi ini juga mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai tingkat atau respon emosional konsumen setelah mengalami atau membandingkan antara apa yang ia terima dan harapannya terhadap hasil dari pengalaman tersebut. Kepuasan nasabah merupakan penilaian purnabeli bahwa alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memenuhi atau melampaui harapan yang dimiliki sebelum pemakaian produk (Tjiptono, 2016:146). Dengan demikian, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah terhadap penggunaan pembiayaan KPR pada PT. BTN Syariah Cabang Banda Aceh adalah perasaan puas atau kecewa nasabah atas perbedaan yang dicapai pada kinerja pelayanan, proses administrasi serta persyaratan dan prosedur operasional dibandingkan dengan apa yang diharapkan sebelumnya, termasuk juga apa yang diharapkan. persyaratan dan proses operasional dibandingkan dengan apa yang direncanakan sebelumnya, termasuk juga perbedaan yang disebabkan karena adanya peralihan dari sistem bunga ke sistem Syariah. ke sistem Syariah.

## **Tinjauan Pustaka / Keadaan Seni / Latar Belakang Penelitian**

### **Bank Syariah**

Secara umum, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah (Sumitro, 2004:5). Menurut rumusan ini, bank syariah adalah bank yang menjalankan.

Hukum Syariah mengacu pada Al-Quran dan Al-Hadits. dari Definisi kedua: " Muamalah sebagai aturan yang mengatur hubungan antar manusia dalam hal menguasai harta benda (Suhend, 2002:7i). Muamalah meliputi bidang kegiatan jual beli, rahn, hawalah, syirkah, ijarah, dll, Bank merupakan salah satu lembaga yang menjalankan tiga fungsi utama, yaitu: menerima simpanan, meminjamkan uang dan berbagi serta penyediaan jasa pengiriman uang dalam sejarah ekonomi Muslim. Dalam sejarah ekonomi Islam, pembiayaan melalui kontrak yang sesuai dengan Syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak zaman Islam, Rasulullah saw.

Perbankan syariah terdiri dari dua kata: Hukum Perbankan dan Hukum Syariah, Bank adalah perantara keuangan yang mengumpulkan uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian mengembalikannya kepada masyarakat. Selain itu, kata syariah sering dipahami sebagai aturan dalam bahasa sehari-hari. Hukum syariah adalah aturan dalam kehidupan dan subjeknya adalah Tuhan. Kata Syariah dalam perbankan syariah versi bahasa Indonesia berarti aturan perjanjian yang dilakukan oleh bank dan pihak lain untuk penyimpanan uang dan/atau pembiayaan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. (Wandisyah dan Hutagalung 2021:4). Analisis Wandisyah R, Muhammad dan Hutagalung (2022) Disponsori oleh Bank Syariah. Medan:Creative freedomBand.

Undang-Undang No. 10 Oktober 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan menyatakan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum dan bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Bank Syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas: Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syariah adalah bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Pembayaran. Bank umum syariah dapat beroperasi sebagai bank devisa, yaitu bank yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, antara lain transfer dana, penagihan utang, contohnya bankBank Muamalat, Bank Syariah Mandiri (Kurniawan, 2021:35).

Bank Syariah terdiri dari dua kata: Bank dan Syariah. Bank adalah perantara keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian mengembalikannya kepada masyarakat. Selain itu, kata Syariah sering diartikan sebagai aturan dalam bahasa sehari-hari. Syariah adalah prinsip hidup dan subjeknya adalah Tuhan. Kata Syariah dalam versi bank syariah di Indonesia mengacu pada prinsip-prinsip akad yang dilakukan oleh bank dengan pihak lain yang menyimpan dana dan/atau melakukan pembiayaan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. (Wandisyah dan Hutagalung, 2021: 4).

### **Kredit Pembiayaan rumah (KPR)**

KPR merupakan salah satu produk keuangan dari sistem perbankan syariah yang membiayai kebutuhan pembelian rumah (tanda jadi), baik baru maupun bekas. Nasabah dapat mengangsur, yang jumlahnya tidak berubah selama jangka waktu kontrak selama jangka waktu kontrak. (Wardhana, 2021). Dalam mekanismenya, KPR Syariah tidak menggunakan sistem kredit yang biasa digunakan untuk KPR konvensional. Mekanisme yang digunakan oleh KPR Syariah biasa dikenal dengan sistem pembiayaan. Singkatnya, Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (laba) yang disepakati antara penjual dan pembeli. antara penjual dan pembeli. Akad ini merupakan salah satu dari 4.444 bentuk kontrak sekuritas alamiah, karena dalam Murabahah ditentukan tingkat keuntungan yang disyaratkan. Berapa required rate of return (keuntungan yang harus diperoleh).

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah kredit yang diberikan kepada masyarakat perorangan untuk pembelian atau pembangunan rumah tinggal, dimana jumlah kredit yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing pemohon dan kualifikasi masing-masing calon. KPR atau Kredit Pemilikan Rumah adalah suatu jenis layanan kredit yang disediakan oleh bank/lembaga bagi nasabah yang membutuhkan pinjaman khusus untuk memenuhi kebutuhan kepemilikan rumah. nasabah yang membutuhkan pinjaman khusus untuk memenuhi kebutuhan pembangunan atau renovasi rumah. KPR sendiri lahir dari realitas kebutuhan untuk memiliki rumah yang semakin hari semakin meningkat. tidak memiliki daya beli yang cukup di masyarakat (Suhardjono, 2002:25).

KPR dan KPR Syariah yang ada di bank konvensional dan bank syariah pada dasarnya memiliki perbedaan kontraktual yang mendasar. Bank syariah memiliki perbedaan kontraktual yang mendasar. KPR konvensional menggunakan akad pinjam meminjam uang untuk membeli atau membangun rumah. uang untuk membeli atau membangun rumah, kemudian melunasi ditambah bunga, jumlah ini berfluktuasi. Sedangkan KPR syariah bisa menggunakan prinsip jual beli. Bank syariah akan membeli rumah dan menjualnya kepada nasabah (Haris, 2007:115). Produk pembiayaan KPR yang digunakan di perbankan syariah memiliki beberapa perbedaan dibandingkan dengan KPR dari bank konvensional. Hal ini merupakan implikasi dari perbedaan utama yang diterapkan oleh perbankan syariah dan perbankan konvensional, yaitu konsep bagi hasil. Profit and loss sharing menggantikan sistem suku bunga pada perbankan konvensional. Sistem suku bunga pada bank konvensional. Dalam produk pembiayaan real estate, terdapat beberapa perbedaan antara perbankan syariah dan perbankan konvensional, antara lain penerapan perbankan konvensional, antara lain penerapan sistem kredit dan sistem pemberian cap, sistem otorisasi kredit dan sistem penandaan. Sistem kredit dan sistem kenaikan harga, memperbolehkan dan melarang posisi negosiasi antara nasabah. Posisi negosiasi antara nasabah dan bank, prosedur pembiayaan, dan lain-lain (Haris, 2007:116).

### **Kepuasan Nasabah**

Dalam terminologi perbankan, nasabah adalah orang perorangan atau individu komersial yang memiliki rekening simpanan atau pinjaman di bank. Nasabah terbagi menjadi dua jenis: nasabah penyimpan dan nasabah peminjam. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menyetor uang ke bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dengan nasabah. in the form of deposits on the basis of agreement between the Bank and the Customer Nasabah debitur adalah nasabah yang mendapatkan fasilitas kredit atau pembiayaan atas dasar perjanjian dengan Bank. Nasabah memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan atas dasar perjanjian antara Bank dengan nasabah yang bersangkutan. Namun demikian, selain kedua jenis nasabah tersebut, 4.444 nasabah yang bertransaksi langsung dengan Bank tanpa melakukan simpanan atau pendanaan /kredit juga dapat diklasifikasikan sebagai nasabah(<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10438>).

Kepuasan nasabah adalah tujuan yang terus berkembang. Inilah alasannya mengapa memiliki gagasan yang lebih jelas tentang kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu diperlukan untuk setiap transaksi dengan organisasi. Kepuasan konsumen sebagai peringkat pasca-layanan dari alternatif yang dipilih memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Memberikan hasil yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Definisi kepuasan Dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua elemen yaitu kinerja yang dicapai dan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja yang dicapai melebihi kinerja yang diharapkan atau bahkan melebihi kinerja yang diharapkan, maka pengguna jasa akan merasa puas. kinerja yang diharapkan, maka pengguna jasa akan merasa puas. merasa puas. Seperti kita ketahui bersama, kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang dirasakan sangat terkait dengan "nilai" dan "harga", sedangkan kualitas layanan tidak selalu tergantung pada nilai dan harga. selalu tergantung pada nilai dan harga. Semakin senang pelanggan, semakin toleran dia terhadap harga yang menyebabkan kenaikan harga dan dengan demikian menghasilkan keuntungan (Strajhar, 2016:6).

### **Metodologi Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang dikumpulkan dalam bentuk angka, seperti kuesioner. Pengukuran dalam penelitian ini akan menggunakan skala likert. dengan cara mengisi kuesioner yang berupa pernyataan dan responden diminta untuk mengisi pernyataan tersebut dengan memberi tanda centang (√) pada kuesioner. Daftar pernyataan dengan memberi tanda centang (√) pada kuesioner. Pengukuran ini menggunakan skala Likert, yang meliputi lima tingkat preferensi pilihan jawaban. meliputi simbol, alternatif jawaban, dan nilai dari setiap jawaban yang diberikan. Nilai yang diberikan untuk setiap jawaban berada pada rentang 1 sampai dengan 5.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah subjek dari sebuah penelitian yang menyeluruh. Sedangkan Sampel adalah bagian yang mewakili populasi. Pemilihan sampel harus mempertimbangkan antara lain: tingkat keseragaman, kinerja yang diinginkan, rencana analisis, tenaga, biaya dan waktu. yang diinginkan, rencana analisis, tenaga, biaya dan waktu yang tersedia (Sugiyono, 2017:75). Populasi yang termasuk dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa KPR BTN Syariah cabang Banda Aceh yang berjumlah 806 orang. Jumlah sampel uji yang diperlukan minimal 5 kali lebih banyak indikator (Ferdinand, 2014:173). Bukti A memiliki 19 kaliber. Hal ini

berarti jumlah sampel Dari menjadi 95 pelanggan. Pengambilan sampel dilakukan secara Teknik Confidence Sampling Teknik ini mengarah pada pengambilan sampel Convenience example. Orang-orang dalam suatu kelompok Orang-orang dalam kelompok tersebut sangat mudah ditemui karena mereka siap dan bersedia untuk tinggal Ada orang yang setuju untuk menjadi narasumber (Winarni, 2018:57). Teknik pengambilan sampel ini digunakan NRP nasabah BTN Syariah cabang Banda Aceh dapat dengan mudah ditemui di berbagai tempat dan lokasi di kota Banda Aceh. tempat dan lokasi yang berbeda di Banda Aceh.

## Teknik Analisis Data

Tabel 1. Uji Koefisien Reabilitas

No	Koefisien Korelasi	Kualifikasi
1	Antara 0,801-1,00	Sangat Tinggi
2	Antara 0,601-0,800	Tinggi
3	Antara 0,401-0,600	Cukup
4	Antara 0,201-0,400	Rendah
5	Antara 0,00-0,200	Sangat Rendah

Kriteria pengujian reliabilitas alat ukur ditetapkan dengan membandingkan angka r dengan r tabel pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa r hitung  $>$  r tabel maka alat tersebut dinyatakan reliabel, sebaliknya jika r hitung  $<$  r maka alat tersebut dinyatakan tidak reliabel. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dianalisis kemudian hasilnya dibandingkan dengan menggunakan koefisien

Tabel. 2 Hasil Uji Reabilitas Instrummen

Variabel	Koefisien CronbachAlpha	Interpretasi
Pembiayaan KPR	0,859	Sangat Tinggi
Kepuasan Nasabah	0,885	Sangat Tinggi

Sumber: hasil olah

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan data yang valid, dilihat dari Cronbach's Alpha, maka dinyatakan bahwa variabel pembiayaan KPR (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) layak digunakan dalam penelitian.

Tabel. 2 Output Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test  
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	50
Normal Mean	.0000000
Parameters <sup>a,b</sup> Std. Deviation	2.81989451
Most Extreme Absolute	.113
Differences Positive	.089
Negative	-.113
Kolmogorov-Smirnov Z	.798
Asymp. Sig. (2-tailed)	.548

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data untuk masing-masing variabel memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan terhadap variabel pembiayaan KPR (X), kepuasan nasabah (Y). Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS, hasil dari tabel uji One Sample Kolmogorov-Smirnov test menghasilkan angka probabilitas atau asymptotic sig (two-tailed). Nilai ini dibandingkan

dengan 0,05. Kriteria pengujianya adalah sebagai berikut: 1) Jika Asymp sig (2-sided) > 0,05, maka distribusi data normal. 2) Jika Asymp sig (2-tailed) < 0,05, distribusi data tidak normal.

Tabel. 2 Hasil Uji Linieritas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN NASABAH *	Between Groups	(Combined)	513.580	15	34.239	4.132	.000
PEMBIAYAAN KPR		Linearity	405.642	1	405.642	48.959	.000
		Deviation from Linearity	107.938	14	7.710	.931	.538
	Within Groups		281.700	34	8.285		
	Total		795.280	49			

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien signifikansi sebesar 0,538 > 0,05, dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) khususnya pembiayaan KPR memiliki hubungan yang linear dengan variabel dependen (Y) khususnya kepuasan nasabah. Tentang pengujian hubungan linier antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Pengambilan keputusan untuk menguji linieritas dengan cara membandingkan F hitung dengan F tabel. Jika Fhitung < Ftabel pada taraf signifikansi 5%, maka regresi tidak linier.

### Kesimpulan

pembiayaan KPR terhadap kepuasan nasabah, yang berarti semakin efisien pembiayaan KPR maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah pada BTN Syariah Kota Banda Aceh. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0,714, nilai Thitung > Ttabel 7,069 > 2,008 dengan nilai signifikansi 0,001 0,05. Sponsorship KPR memiliki pengaruh sebesar 51% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan 49% dipengaruhi oleh variabel lain. Sumber pembiayaan KPR memiliki pengaruh sebesar 51% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan 49% dipengaruhi oleh variabel lain yang ada dalam penelitian ini. yang ada dalam penelitian ini. Sebaliknya jika pembiayaan KPR meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, jika pembiayaan KPR pada BTN Syariah di Kota Banda Aceh menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.

### Referensi

Apa saja hak-hak Anda sebagai konsumen (*Edisi Konsumen Keuangan - Perbankan*),. Diakses pada 2 Desember 2021.

Haris, Helmi. 2007. *Pembiayaan Pemilikan Rumah (Sebuah Inovasi Pembiayaan Perbankan Syariah*. Universitas Islam Indonesia. Jurnal Ekonomi Islam.

Hendi Suhendi dalam Fiqh Muamalah. 2002. *Mengkaji kerangka hukum Islam untuk transaksi komersial*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada

Irawati, Dwi. 2021. *Struktur dan Dinamika Industri Perbankan Indonesia*. Penerbit Pustaka Madani, Yogyakarta: Pustaka Bintang Madani.

Fuadi, Eko Sudarmanto, Basaria Nainggolan. 2021. *Ekonomi. Syariah*. Medan:Yayasan Kita Menulis.

Kuncoro Suhardjono. 2002. *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE.

Kurniawan, Muhammad. 2021. *Bank dan lembaga keuangan syariah (teori dan aplikasi)*. Indramayu: Adanuabimata

"KPR Syariah," artikel yang dimuat pada tanggal 20 Maret 2014 di <http://lisensiuinkt.files.wordpress.com/2010/05/kpr-syariah.pdf>

Strajhar, P., Schmid, Y. dan Liakoni, E. 2016. *Perancangan sistem kerja yang meningkatkan produktivitas (studi kasus PT Yamaha Indonesia). Metode Alamiah*.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2019. *Service, Quality, Satisfaction Kepuasan Konsumen*, Yogyakarta, ANDI.

Wardana, Raditya. 2021. *KPR BTN Syariah - Ketentuan dan Simulasi KPR tanpa bunga atau riba*. <https://lifepal.co.id/media/kpr-btn-syariah/login> di 17 Juni 2022

Wandisyah R, Muhammad et Hutagalung. 2022. *Analisis Pembiayaan Melalui Bank Syariah*. Medan: Merdeka Kreasi Group

Warkum Sumitro. 2004. *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*. Jakarta, PT Raja Grafinndo Persada.