

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia modern peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan suatu Negara yang penting dan dibutuhkan oleh masyarakat.¹ Salah satunya adalah jasa yang diberikan oleh perbankan untuk masyarakat. Bank syariah juga memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah guna memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil dan memberikan kepuasan terhadap para anggotanya. perkembangan bank syariah ini dapat dilihat dari jumlah jaringan kantor yang setiap tahun mengalami peningkatan.

Data perkembangan perbankan syariah di Indonesia pada tahun 2011 - 2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Perkembangan Jaringan kantor BUS, UUS, BPRS, dan Asset Tahun 2011 - 2019

Indikator	Periode								
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
BUS	1.401	1.745	1.812	1.843	1.861	1.869	1.825	1.875	1.894
UUS	262	345	315	320	311	332	344	354	388
BPRS	286	401	402	439	446	453	441	495	506
Asset	975,1	195,01	242,27	204,96	213,42	254,18	288,02	316,69	322,95

Sumber: www.ojk.go.id

¹ Hermansyah, *Revisi Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 7.

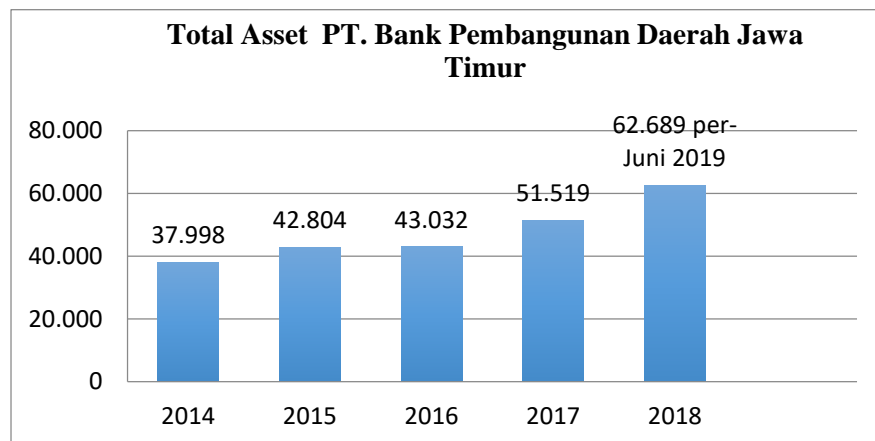
Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun perkembangan lembaga perbankan syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang pesat. Dimana jumlah BUS, UUS, BPRS, dan Asset mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dilihat dari jumlah Bank Umum Syariah (BUS) yang mengalami kenaikan setiap tahunnya. peningkatan yang cukup signifikan terjadi ditahun 2012, dimana ditahun 2011 jumlah BUS sebanyak 1.401 dan meningkat menjadi 1.745. peningkatan ini terus menerus sampai tahun 2019 sebanyak 1.894. sedangkan pada jumlah UUS sempat mengalami penurunan akan tetapi jumlah dari tahun ketahun juga meningkat dari 354 menjadi 388 ditahun 2019. Pada jumlah BPRS perkembangan yang dijalankan membuahkan hasil dengan peningkatan jumlah yang selalu naik setiap tahunnya yaitu dari tahun 2011 sebanyak 286 menjadi 506 diawal tahun 2019. Perkembangan jumlah asset dibank syariah juga mengalami peningkatan seiring dengan proses pengembangan yang dilakukan oleh bank syariah tersebut, hal ini dapat dilihat dari jumlah asset tahun 2016 sebesar 254,16 (triliun) menjjadi 288,02 (triliun) ditahun 2017. Dengan adanya perkembangan yang pesat ini tak heran apabila menimbulkan persaingan antara bank satu dengan bank syariah lainnya. Terlihat pada data terdapat penurunan pada tahun-tahun tertentu.

Di Indonesia selain BUMN yang memiliki andil besar dalam kemajuan perekonomian, disisi lain ada BUMD yang juga memiliki andil besar untuk menjangkau masyarakat di daerah-daerah yang ada di Indonesia. Bank yang tergolong dalam BUMD sebenarnya memiliki peran sebagai mitra

pemerintah daerah dan sebagai motor dalam penggerak perekonomian di daerah dalam mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil maupun menengah.

BUMD merupakan bank sebagai peyumbang laba untuk pemerintah daerah. Di Indonesia banyak sekali bank-bank yang statusnya BUMD yang terdapat di daerah Tingkat I dan II masing-masing provinsi yang ada di Indonesia salah satunya di provinsi Jawa Timur terdapat Bank Pembangunan Daerah (BPD) Jawa Timur atau biasa disebut sebagai Bank Jatim. Bank Jatim didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya. Dari tahun ke tahun perkembangan Bank Jatim sangatlah signifikan, hal ini dapat dilihat dari data pertumbuhan Aset Bank Jatim beberapa tahun terakhir :

Gambar 1.1
Data Pertumbuhan Aset PT. Bank Pembangunan Daerah
Jawa Timur (Milliar Rupiah) Tahun 2014-Per Juni 2019



Sumber : www.bankjatim.co.id (data sudah diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa jumlah Aset pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur atau biasa disebut Bank Jatim Syariah dari tahun 2014 -2019/ per-Juni terus mengalami kenaikan yang signifikan.

Pada tahun 2014 aset yang dimiliki bank jatim sebesar 37.998 (dalam miliar rupiah) dan terus mengalami kenaikan hingga tahun 2016 menjadi sebesar 43.033 dan pada tahun 2017 total aset Bank Jatim mengalami kenaikan yang cukup baik hingga sebesar 51.519, kondisi kenaikan tersebut terus mengalami kenaikan hingga per-Juni 2019 sebesar 68.952. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa eksistensi Bank Jatim dari tahun ketahun mengalami kenaikan dan mampu bertahan sekaligus bersaing dengan bank-bank lain yang jumlahnya juga banyak sekali.

Melihat banyaknya masyarakat Indonesia yang memeluk agama islam khususnya di daerah Jawa Timur pada tanggal 21 Agustus 2007 dibentuklah Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Jatim dan sejak tanggal itu pula UUS PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Jawa Timur atau yang biasa disebut dengan Bank Jatim resmi beroperasi dengan Persetujuan Prinsip Pendirian Unit Usaha Syariah dari Bank Indonesia No.9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini pada dasarnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya daerah Jawa Timur yang ingin melakukan transaksi perbankan dengan sistem operasionalnya menggunakan basis syariah.

Salah satu kantor cabang unit usaha syariah PT. BPD Jawa Timur yang memiliki perkembangan dan eksistensi kinerja yang bagus adalah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah
Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri tahun 2015 – 2019

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2015	459
2.	2016	486
3.	2017	577
4.	2018	741
5.	2019	910

Sumber: Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diketahui jumlah nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. hal tersebut dapat dilihat dari jumlah nasabah pada tahun 2015 sebanyak 459 dan pada tahun 2019 sebanyak 910.

Perbankan syariah haruslah pandai dalam menentukan strategi untuk meningkatkan dan mempertahankan nasabah. Mulai dari bank pemerintah hingga bank swasta telah membuat terobosan guna memberikan pelayanan terbaik untuk para nasabahnya. Apalagi saat ini semakin banyaknya lembaga keuangan nasabah semakin selektif dalam penentuan dimana akan menyimpan dana atau melakukan pembiayaan. karena tentunya nasabah akan memilih bank yang akan memberikan keuntungan, keamanan, dan kemudahan. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain tingkat margin, promosi, dan kualitas pelayanan

Tingkat margin merupakan salah satu faktor yang sangat sensitif . pada umumnya nasabah akan melihat lembaga yang menetapkan margin yang

yang sesuai dengan kondisi perekonomian. Karena tingkat margin yang diberikan kepada nasabah akan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Adapun Tingkat margin yang ditetapkan dalam pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yaitu sebesar.

Tabel 1.3
Perhitungan Tingkat Margin

No.	Jangka Waktu	Tingkat Margin (Pertahun)
1.	1-2 tahun	11,9%
2.	3-5 tahun	12,5%
3.	6-10 tahun	13%
4.	11-15 tahun	13,25%

Sumber: Bank Jatim Syariah Kc. Kediri.

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa tingkat margin yang ditetapkan oleh setiap lembaga itu berbeda-beda. Adapun tingkat margin yang ditetapkan oleh Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri sesuai dengan jangka waktu yang dikehendaki nasabah dan jumlah pinjaman yang dilakukan oleh nasabah pembiayaan murabahah. Dapat dilihat ditabel diatas Jika jangka waktu yang diambil nasabah semakin lama maka tingkat margin yang ditetapkan akan semakin tinggi.

Berdasarkan hasil data tingkat margin yang ditentukan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dapat diketahui bahwa margin yang ditentukan berdasarakan jangka waktu, dan jumlah pembiayaan yang sesuai dengan kondisi perekonomian masyarakat. Melihat kondisi saat ini yang mana tingkat margin, promosi dan kualitas pelayanan adalah faktor penting

dalam keberhasilan suatu usaha khususnya dibidang keuangan. Penetapan margin, promosi, dan kualitas pelayanan perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kepuasan nasabah

Kegiatan Promosi merupakan salah satu hal yang dianggap mampu memberikan pengaruh terhadap seseorang dalam memilih lembaga keuangan untuk proses transaksi dan menggunakan layanan bank tersebut. Kegiatan promosi ini bertujuan untuk menarik minat dari para nasabah serta memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Promosi dilakukan secara baik, tepat dan maksimal maka masyarakat akan tertarik dan mempercayakan uangnya untuk di investasikan maupun melakukan pembiayaan dan lain-lain kepada bank tersebut. Untuk mencapai kepuasan akan nasabah maka pihak lembaga perlu melakukan promosi untuk mengenalkan produk dari suatu lembaga keuangan. Promosi adalah segala aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengkomunikasikan produk perusahaan kepada konsumen dan membujuk konsumen untuk membeli produk perusahaan.²

Kepuasan nasabah merupakan situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produktif relatif bagus atau jelek apakah produk bersangkutan cocok

² Philip Kotler Kevin & Lane Keller, *Marketing Management*, (Pearson Education Limited, Englan, 2012), hal.47.

atau tidak dengan tujuan pemakainnya.³ kepuasan Anggota sangat penting bagi suatu perusahaan, yang menjadi penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, dimana pelayanan yang baik merupakan peran utama dalam memberikan kepuasan terhadap para nasabahnya. Kepuasan nasabah sangat dibutuhkan khususnya dalam eksistensi sebuah perusahaan tersebut, sehingga nasabah akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Pembiayaan murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati antara pihak penjual dan pembeli.⁴ Sehingga Meskipun banyak prinsip penyaluran dana yang dipakai oleh bank syariah namun, jual beli akad murabahah merupakan akad yang sering digunakan. Karena, produk murabahah ini sangat sering ditawarkan oleh bank syariah sehingga sangat dikenal di kalangan masyarakat luas. Selain itu banyaknya nasabah yang memilih menggunakan akad *murabahah* disebabkan oleh beberapa faktor antara lain: Dari sisi penawaran bank syariah, pembiayaan *murabahah* dinilai lebih minim risikonya dibandingkan dengan jenis pembiayaan bagi hasil. Selain itu pengambilan margin yang ditetapkan diawal sehingga bank syariah dapat memprediksi keuntungan yang diperoleh.⁵

³ Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2014), hal. 353.

⁴ Adiwarmanto Karim, *Bank Islam analisis fiqih dan keuangan, Edisi Ketiga*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal. 113.

⁵ Muhammad Izzudin, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Margin Murabahah (Studi kasus pada BRI Syariah dan Bank Mega Syariah), (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UIN Sunan Kalijaga, 2013), diakses tanggal 15 April 2020 Pukul 18.30 WIB.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Suciati dalam penelitiannya mengenai pengaruh tingkat margin, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat margin dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah.⁶ dan penelitian yang dilakukan oleh safitri dengan judul Pengaruh Tingkat Margin dan Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di BPRS Metro.⁷ Yang hasilnya juga menunjukkan bahwa variabel tingkat margin dan kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selanjutnya dari penelitian yang dilakukan oleh Listiawati, dalam penelitiannya mengenai pengaruh Promosi dan Harga terhadap kepuasan konsumen di PT Indomaret Suralaya, Merak-Banten.⁸ Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Indomaret Suralaya, Merak-Banten. Jika kepuasan meningkat maka kualitas juga akan meningkat dan begitu sebaliknya. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan variabel tingkat margin, promosi dan kualitas pelayanan juga

⁶ Dewi Suciati, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk, 2017, www.repoaintulungagung.ac.id diakses pada tanggal 30 Maret 2020 pukul 09.30 WIB.

⁷ Enneng Nisa Alfiani Safitri, *Pengaruh Tingkat Margin dan Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di BPRS Metro*, ((Finansia Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah Volume 2, Nomor 2 Juli-Desember 2019)

⁸ Listiawati, Raden Irna Afriani, dan Tuti Soleha, "*Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen di PT Indomaret Suralaya, Merak-Banten*, (Jurnal Riset Akuntansi Terpadu, Vol. 10 No.2, Oktober 2017).

berpengaruh positif dan signifikan jika dilakukan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

Dari uraian pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian tentang hal tersebut di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri karena bank Jatim Syariah merupakan salah satu Bank Umum Milik Daerah yang memiliki perkembangan yang baik seperti data yang tertera diatas. Dan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dipilih sebagai tempat penelitian, karena Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri jumlah nasabah yang relatif banyak yang mampu bersaing dengan bank-bank syariah lainnya di Indonesia. maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tingkat Margin, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri”**.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan penjelasan tentang kemungkinan-kemungkinan bahasan yang muncul dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang terkait dengan pengaruh tingkat margin, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, adalah sebagai berikut:

1. Tingkat margin merupakan salah satu faktor yang dilihat nasabah ketika akan memilih suatu pembiayaan. Hal ini dikarenakan nasabah bisa terlebih dahulu memperkirakan berapa harga yang pantas dari barang

yang akan dibeli oleh pihak bank yang kemudian dijadikan sebagai dorongan untuk menerima atau menolak produk pembiayaan.

2. promosi merupakan strategi pemasaran yang harus dilakukan oleh pihak lembaga untuk memberikan informasi mengenai produk-produk yang ditawarkan. Dengan adanya promosi nasabah akan mengetahui kelebihan dan kekurangan dari produk yang ditawarkan oleh pihak bank sehingga nasabah dapat mempertimbangkan produk yang akan dipilih.
3. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Untuk itu pada kualitas pelayanan perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan nasabah. karena kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah usaha
4. Kepuasan nasabah dalam hal ini peneliti ingin melihat seberapa besar perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik sehingga hasil kepuasan itu sendiri menjadi bermutu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Tingkat Margin berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri?
2. Apakah Promosi berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri?

3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri?
4. Apakah Tingkat Margin, Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.
2. Untuk menguji pengaruh promosi terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.
4. Untuk menguji pengaruh tingkat margin, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis pada penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang keilmuan maupun pengembangan

ilmiah dalam hal tingkat margin, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi lembaga

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi lembaga untuk meningkatkan pelayanan yang terbaik melalui penawaran produk-produk yang dimiliki lembaga. serta memberikan masukan kepada pihak bank sebagai bahan evaluasi untuk menyusun strategi dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah melalui tingkat margin, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

b. Bagi Akademik

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan tambahan informasi yang nantinya akan berguna untuk ilmu ekonomi khususnya tentang perbankan syariah. Serta dapat menjadi acuan dan bahan studi bagi peneliti yang lainnya. sebagai sumber pustaka, mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat, memberikan sumbangan pemikiran, dan menambah literature kepustakaan mengenai industri perbankan syariah.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya di bidang lembaga keuangan syariah khususnya mengenai tingkat margin, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah KC. Kediri. Sehingga dapat mengkaji lebih dalam dengan melihat dari sudut pandang yang berbeda.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari: variabel Tingkat Margin (X_1), variabel Promosi (X_2), dan Variabel kualitas pelayanan (X_3).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti. Variabel dependen yaitu variabel yang nilainya tergantung dari variabel lain, dimana nilainya akan berubah jika variabel yang mempengaruhinya berubah. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* (Y) di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini untuk menghindari tidak terkendalinya bahasan masalah yang berlebihan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Subyek dari penelitian ini adalah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.
- b. Obyek dari penelitian ini adalah nasabah pembiayaan *murabahah* Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

- a. Tingkat margin adalah presentase tertentu yang ditetapkan pertahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah dalam setahun ditetapkan 360 hari, perhitungan margin keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan.⁹
- b. Promosi adalah proses komunikasi yang bertujuan memberikan informasi produk dalam kaitannya dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia.¹⁰
- c. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.¹¹

⁹ Adiwirman Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 279.

¹⁰ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 2.

¹¹ Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 148.

- d. Kepuasan nasabah menurut Philip kotler adalah bentuk respon atau tanggapan, perasaan yang diberikan oleh seseorang/konsumen atas kesan pada hasil kinerja suatu produk yang diharapkan. Konsumen akan memiliki rasa kepuasan yang tinggi ketika hasil yang diterima sesuai dengan yang diinginkannya.¹²
- e. Pembiayaan *murabahah* adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli.¹³

2. Defisi Operasional

Defisi operasional digunakan untuk memberikan kejelasan mengenai judul pada penelitian ini agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap penelitian ini. Pada penelitian ini secara operasional bertujuan untuk menguji variabel bebas yaitu tingkat margin, promosi, dan kualitas pelayanan Serta untuk menguji variabel terikat yaitu kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

1. Bagian Awal

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto, halaman

¹² M. Nur Riyanto Al arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 193.

¹³Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Edisi Ketiga*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal. 113.

persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Utama

Terdiri dari beberapa bab diantara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan hal-hal pokok dalam penulisan skripsi yaitu Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup dan keterbatasan penelitian, Penegasan Istilah (Definisi Operasional dan Konseptual), dan Sistematika Penulisan Skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan tentang Landasan Teori, yang berisi: kerangka teori yang didasarkan pada variabel-variabel penelitian meliputi tingkat margin, promosi, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah pembiayaan murabahah, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling sampel penelitian, sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri berisi tentang paparan data yang diperoleh seorang peneliti dan pemaparan hasil temuan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan mengenai pembahasan hasil analisis penelitian tersebut.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang dibuat berdasarkan penelitian dan saran yang diberikan penulis.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.