

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH PADA BMT WALISONGO
MIJEN SEMARANG**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syariah

Disusun Oleh :

NOOR KHASANAH

132503082

**PROGRAM D3 PEBANKAN SYA'RIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
2016**

Taufiq Hidayat. Lc., MIS

Perum. Pepabri Rt. 2/Rw. 05 Burokulon Banyu urip,
Purworejo

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Tugas Akhir

A.n Sdri. Noor Khasanah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

Assalamu 'alaikum.wr.wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudara :

Nama : Noor Khasanah

NIM : 132503082

Judul : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Lihat
Dari Kualitas Pelayanan Pada BMT Walisongo Mijen Semarang

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera diujikan. Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu 'alaikum.wr.wb.

Semarang, 16 Mei 2016





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Homka Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. (024) 7608454 Semarang 50185
Website : febi.walisongo.ac.id – Email : Febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Noor Khasanah
NIM : 132503082
Jurusan / Prodi : FEBI / D3 Perbankan Syariah
Judul : "ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH PADA BMT WALISONGO MIJEN
SEMARANG"

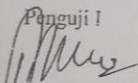
Telah dimunaqasahkan oleh dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan LULUS dengan predikat cumlaude/ baik / cukup, pada tanggal:

15 Juni 2016

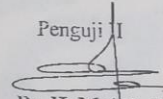
Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Tahun akademik 2015/2016.

Semarang, 15 Juni 2016

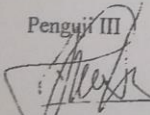
Penguji I


Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag.
NIP. 19730811 200003 1 004

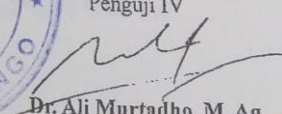
Penguji II


Dr. H. Mullis, M. Si
NIP. 19610117198803 1 002

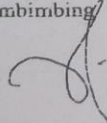
Penguji III


Drs. H. Hasyim Syarbani, MM.
NIP. 19570913 198203 1 002

Penguji IV


Dr. Ali Murtadho, M. Ag.
NIP. 19710830 199803 1 003

Pembimbing


Taufiq Hidayat, Lc, MIS
NIP. 19690908 200003 1001

MOTTO

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : مَنْ
كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَلْيَصُمْتُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ

جَارَهُ ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

“Dari Abu Hurairah *Radhiyallahu anhu*, Sesungguhnya Rasulullah SAWtelah bersabda : Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaknya ia berkata baik atau diam, barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaknya ia memuliakan tetangga dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia memuliakan tamunya”

(Bukhari Muslim)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :

1. Bapak (Efendi) dan ibu (Khotijah) tersayang yang telah memberikan semangat, dorongan dan doa yang tiada henti-hentinya demi kesuksesan saya. Semoga Allah senantiasa melindungi bapak dan ibu.
2. Kakak (Nur Kholifah) dan adikku (Muhammad Nasrul Ulum) terima kasih untuk segenap dukungannya selama ini.
3. Ibu Mujibatun dan Abah Najamuddin yang telah memberikan banyak ilmu dan nasihat-nasihat yang membangun.
4. Sahabat terkasihku yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.
5. Sahabat-sahabatku(Aini, Nisa, Solihah, Muty, Nurmi, Naeli, Iis) yang selalu memberikan semangat.
6. Sahabat PBSC '13 yang telah memberikan dan mengajarkan arti kesetiakawanan.
7. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

DEKLARASI

Dengan kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak berisikan materi yang telah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga tugas akhir ini tidak berisikan satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.



ABSTRAK

BMT Walisongo Mijen merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang saat ini berkembang sangat pesat dikalangan masyarakat yang kegiatannya lebih berpusat pada kegiatan perbankan bagi masyarakat ekonomi kebawah dan para pedagang. Lambat laun semakin banyak bermunculan lembaga-lembaga sejenis yang juga menawarkan produk-produk yang sama sehigga persaingan untuk merebut hati nasabah semakin ketat. Untuk tetap mempertahankan kelayalan para nasabahnya maka BMT harus berupaya semaksimal mungkin untuk selalu memberikan pelayanan yang memuaskan untuk setiap nasabahnya agar nasabah juga merasa puas.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah di BMT Walisongo Mijen Semarang. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yaitu dimana sumber data primer maupun sekunder didapat dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan pihak-pihak yang terkait. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai objek penelitian tersebut.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada faktor-faktor kepuasan nasabah yang dapat diperoleh nasabah di BMT Walisongo, faktor tersebut diantaranya adalah faktor produk, fasilitas, kemudahan pelayanan dan kepercayaan. Diharapkan BMT Walisongo tetap dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah, kemudahan dalam melakukan transaksi, membangun kepercayaan nasabah terhadap BMT Walisongo karena hal-hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan dan kelayalan nasabahnya yang nantinya berdampak positif terhadap kelangsungan BMT Walisongo kedepannya.

Key Word: Faktor-faktor, Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum.wr.wb

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, penguasa alam semesta yang senantiasa memberikan rahmat, taufik, hidayat serta petunjukNya. Tak lupa kita panjatkan shalawat serta salam kepada junjungan dan tauladan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA BMT WALISONGO MIJEN SEMARANG”. Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Prodi Perbankan Sya'riah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari bahwa terselesainya tugas akhir ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Imam Yahya M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Johan Arifin, S. Ag. MM selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan sya'riah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Taufiq Hidayat, Lc., MIS, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.

5. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a dan bimbingan kepada penulis yang tiada hentinya.
6. Manager beserta seluruh karyawan yang telah memberikan kesempatan untuk menambah pengalaman dan menggali informasi di BMT Walisongo Mijen Semarang.
7. Ibu Mujibatun dan Abah Najamuddin yang membantu penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini serta saran dan masukannya.
8. Sahabat-sahabatku yang telah mengajarkan ku kesabaran dan arti berbagi.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu 'alaikum.wr.wb.

Semarang, 11 Mei 2016

Penulis,

Noor Khasanah

132503082

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	8
D. Tinjauan Pustaka	9

E. Metode Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	14

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pemasaran.....	17
1. Pengertian Pemasaran.....	17
2. Konsep Pemasaran	19
B. Kualitas Pelayanan	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2. Pelayanan dalam Islam.....	23
3. Ciri-ciri Pelayanan.....	27
4. Dimensi dan Indikator Pelayanan.....	30
C. Pelanggan	38
1. Pengertian Pelanggan	38
2. Pelanggan yang Bermutu.....	41
D. Kepuasan Nasabah	42
1. Pengertian Kepuasan	42
2. Jenis Kepuasan	44
3. Mengukur Kepuasan.....	45

BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Pendirian BMT Walisongo.....	50
B. Visi dan Misi BMT Walisongo	52
C. Wilayah Kerja BMT Walisongo.....	53
D. Lingkup Usaha BMT Walisongo	53

E. Struktur Organisasi BMT Walisongo Mijen Semarang	55
F. Produk BMT Walisongo.....	60
G. Prosedur Pengajuan Pembiayaan di BMT Walisongo	69
H. Prinsip Penilaian Pembiayaan di BMT Walisongo .	71

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis faktor-faktor yang mempegaruhi kepuasan anggota pada BMT Walisongo Mijen.....	75
A. Faktor kepuasan anggota BMT Walisongo	75
1. Faktor Produk.	76
2. Faktor Kemudahan	77
3. Faktor Pelayanan	78
4. Faktor Kepercayaan.	80
B. Analisis faktor kepuasan anggota BMT Walisongo	81
1. Faktor Produk.	81
2. Faktor Kemudahan	82
3. Faktor Pelayanan	83
4. Faktor Kepercayaan..	84

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	87
C. Penutup.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data perkembangan jumlah nasabah.....	5
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Konsep Kepuasan Pelanggan	44
Gambar 1.2 : Diagram Perkembangan Nasabah	75