



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**PENGARUH PRODUK PEMBIAYAAN MUDHARABAH DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
Pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syariah



Oleh:

LINA LAYYINAH

NIM :58320133

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON
2012 H/1432 M**



ABSTRAK

Lina Layyinah : PENGARUH PRODUK PEMBIAYAAN MUDHARABAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG CIREBON

Pada era globalisasi di saat kompetisi di bidang usaha semakin ketat, perbankan harus mempunyai strategi pertahanan untuk mempertahankan nasabah melalui kualitas produk dan pelayanan yaitu keunggulan produk, pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya, dan empati yang tinggi kepada nasabah agar bisa ikut dalam persaingan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap bank untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pihak bank dan pesaing lainnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh produk pembiayaan mudharabah terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, serta untuk mengetahui bagaimana pengaruh produk pembiayaan mudharabah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, teknik pengumpulan datanya melalui observasi langsung ke Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon, penyebaran angket yang ditujukan kepada responden nasabah. Sampel dari nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon sebanyak 60 responden. Uji instrumen yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas. Kemudian data dianalisis menggunakan uji normalitas, uji regresi berganda, pengujian hipotesis (uji F/ simultan, uji koefisien determinasi, uji t/ parsial).

Berdasarkan hasil penelitian produk pembiayaan mudharabah dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah, hal ini dapat dibuktikan pada hasil pengujian hipotesis variabel produk pembiayaan mudharabah memiliki nilai $t_{hitung} 2,295 > t_{tabel} 1,67155$ dan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} 5,246 > 1,67155$, maka H_{0-1} ditolak dan H_{a-1} diterima. Kemudian variabel produk pembiayaan mudharabah dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah dengan hasil $F_{hitung} 379,521 > F_{tabel} 3,15$ maka H_{0-2} ditolak dan H_{a-2} diterima. Dari uji determinasi diperoleh perhitungan sebesar 93% ditentukan oleh produk pembiayaan mudharabah dan kualitas pelayanan, dan sisanya 7% dijelaskan oleh variabel lain.

Kata Kunci: Produk Pembiayaan Mudharabah, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH PRODUK PEMBIAYAAN MUDHARABAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG CIREBON”** Oleh **Lina Layyinah. NIM : 58320133** telah diujikan dalam sidang munaqosah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy) pada program Studi Ekonomi Perbankan Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Mei 2012

Sidang Munaqosah

**Ketua
Merangkap Anggota,**

**Sekretaris
Merangkap Anggota,**

**Sri Rokhlinasari, S.E. M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003**

**Dr. Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 19750601 200501 1 008**

Penguji I

Penguji II

**Sri Rokhlinasari, S.E.M.Si
NIP.19730806 199903 2 003**

**Toto Suharto, SE.,M.Si
NIP. 19681123 200003 1 001**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PERSETUJUAN
PENGARUH PRODUK PEMBIAYAAN MUDHARABAH DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG CIREBON

Oleh:

LINA LAYYINAH
NIM. 58320133

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Abdul Aziz, M. Ag
NIP. 19730526 200501 1 004

Faqihuddin Abdul Oodir, MA
NIP. 19711231 200012 1 004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Muamalah / Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)
Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Sri Rokhlinasari, S.E, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

NOTA DINAS

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Syariah
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari:

Nama : LINA LAYYINAH
NIM : 58320133
Skripsi berjudul : **Pengaruh Produk Pembiayaan Mudharabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cirebon, Mei 2012

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Abdul Aziz, M. Ag
NIP. 19730526 200501 1 004

Faqihuddin Abdul Odir, MA
NIP. 19711231 200012 1 004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Muamalah / Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)
Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Sri Rokhlinasari, S.E, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “**PENGARUH PRODUK PEMBIAYAAN MUDHARABAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG CIREBON**” ini serta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Cirebon, Mei 2012
Yang Membuat Pernyataan

LINA LAYYINAH
NIM. 58320133



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Cirebon, 12 Juni 1989. Penulis adalah anak pertama dari 3 bersaudara pasangan Bapak H. Hasyim, S.Pd.I dan Ibu Hj. Yayah Sopiayah. Penulis menyelesaikan pendidikan di SDN Mertapada Wetan pada tahun 2001, kemudian melanjutkan ke Madrasah Tsanawiyah Agama Islam Mertapada Kulon pada tahun 2004, kemudian melanjutkan ke Madrasah Aliyah Agama Islam Mertapada Kulon pada tahun 2007. Kemudian pada tahun 2008 melanjutkan studi di Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyelesaikan program sarjana strata satu (S-1) pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dalam tahun akademik 2011-2012 dengan judul skripsi **“PENGARUH PRODUK PEMBIAYAAN MUDHARABAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG CIREBON.**

Cirebon, Mei 2012

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Motto

**“JADI DIRI SENDIRI, CARI JATI DIRI, DAN DAPETIN
HIDUP YANG MANDIRI”.**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah. . . syukur ku kehadirat Allah SWT., yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan ku selama di IAIN SYEKH NURJATI Cirebon. Hanya karena-Mu aku mampu untuk menempuh pendidikan di IAIN SYEKH NURJATI Cirebon, ini semua atas ridho-Mu yaa Allah.. semoga semua ilmu yang telah aku terima dapat bermanfaat bagi Agama, Negara, Keluarga dan Masyarakat. . Amin.

I wanna say thank to all people, a special to :

Keluargaku: Terimakasihku untuk Ayah dan Ibu tersayang atas do'a, cinta, kasih sayang, perhatian, nasehat, motivasi dan pengorbanan yang tak pernah letih untuk mendukung dan memperjuangkan anakmu selama ini,,,,Untuk adik-adikku tersayang juga yang ikut mensupport dan mendo'akan selama mengerjakan skripsi ini. Untuk penyemangatku, Ahmad Syaefudin Zuhri makasih banyak,,,,Untuk kakak sepupuku M.Taufiq makasih banyak atas masukan dan bantuannya selama penyusunan skripsiku, maaf dah banyak ngerepotin,,,,dan untuk semua keluarga besarku makasih atas do'anya. . .

Thankz to pak aziz dan pak faqih dosen pembimbingku, makasih atas bimbingannya selama ini, dan seluruh dosen-dosen IAIN SYEKH NURJATI khususnya Jurusan MEPI, makasih banyak saya tidak akan melupakan jasa-jasa beliau. . . .

Sahabat-sahabatku :

In University (EPI-1 Is The Best) : thankz buat Nela Nurilah dan Ati Juliati temen seperjuangan dalam menyusun skripsi,,, Novi Vera Utami makasih atas bantuannya dalam mengerjakan skripsi ini,,, In The Geng (tiyas, giska, dina, dede, dewi, azka, ery, nela, ati, novi) aku bakal kangen kalian,,, dan semua cewe-cewe dan cowo-cowo EPI-1 your are the best friends,,,aku bakal kangen suasana kelas EPI-1 I always loving U'all,,, dan buat temen-temen seperjuangan dan seangkatan EPI 2, 3 dan 4...



KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Rabb Yang Maha Agung, yang menguasai alam beserta isinya, yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Produk Pembiayaan Mudharabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon” dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat dan salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada Nabi pembawa petunjuk kebenaran, *uswah* dan *qudwah* bagi seluruh manusia, serta Sang Pembawa Risalah Ekonomi Islam yakni Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang senantiasa berada di jalan-Nya...amiin

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ayah dan Ibu, atas keridhoan, keikhlasan serta do'a yang terpanjatkan kehadiran Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. H. Maksum Mukhtar, MA, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Achmad Kholik, MA., selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

4. Ibu Sri Rokhlinasari, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (Mepi) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
5. Bapak Drs. Abdul Aziz, M.Ag, dan Faqihuddin Abdul Qodir, MA selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran membimbing dengan penuh keikhlasan dan memberi arahan serta masukan yang amat berguna hingga terselesaikan skripsi ini.
6. Para dosen Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagi ilmu pengetahuan serta memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama studi di universitas ini, beserta seluruh staf Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
7. Ibu Herlin selaku Manajer Personalia Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon, yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (Mepi) angkatan 2008 khususnya MEPI-1.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu-satu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis hanya dapat berucap terima kasih yang sebesar-besarnya, serta berdo'a atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi, amin.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, bagi seluruh pembaca proposal skripsi ini, masukan, kritik, dan saran sangat penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulisan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya, baik perbankan syariah, masyarakat, mahasiswa, maupun pemerintah.

Demikian yang dapat penulis sampaikan kurang lebihnya mohon maaf dan penulis ucapkan terima kasih. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Cirebon, Mei 2012

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| ABSTRAK | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | iii |
| NOTA DINAS | iv |
| OTENTITAS SKRIPSI | v |
| RIWAYAT HIDUP | vi |
| MOTTO | vii |
| PERSEMBAHAN..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| DAFTAR GRAFIK | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 9 |
| C. Pembatasan Masalah..... | 10 |
| C. Tujuan Penelitian | 11 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 11 |
| E. Sistematika Penulisan | 12 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori | 14 |
| 1. Konsep Produk Pembiayaan Mudharabah | 14 |



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
 Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

| | | |
|----------------------------------|--|----|
| a. | Pengertian Produk..... | 14 |
| b. | Lima Tingkatan Produk..... | 17 |
| c. | Pengertian Pembiayaan Mudharabah | 18 |
| d. | Landasan Hukum Mudharabah | 22 |
| e. | Rukun dan Syarat Mudharabah..... | 22 |
| f. | Tujuan dan Fungsi Pembiayaan | 25 |
| g. | Jenis-jenis Pembiayaan Mudharabah..... | 28 |
| 2. | Konsep Kualitas Pelayanan | 31 |
| a. | Pengertian Kualitas Pelayanan | 31 |
| b. | Komponen Kualitas Pelayanan | 34 |
| c. | Dasar-dasar Pelayanan Nasabah | 36 |
| d. | Mengelola Kualitas Pelayanan | 37 |
| e. | Ciri-ciri Pelayanan yang Baik | 39 |
| f. | Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan..... | 40 |
| g. | Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam | 43 |
| 3. | Konsep Kepuasan Nasabah | 47 |
| a. | Pengertian Kepuasan Nasabah | 47 |
| b. | Proses Kepuasan Nasabah..... | 50 |
| c. | Teknik Mengukur Kepuasan Nasabah..... | 52 |
| d. | Proses Mengetahui Harapan Pelanggan | 53 |
| e. | Memahami Nasabah yang Tidak Puas..... | 55 |
| f. | Perlunya Mempertahankan Nasabah | 56 |
| g. | Dimensi Kepuasan Nasabah..... | 56 |
| B. | Kerangka Pemikiran | 58 |
| C. | Hipotesis Penelitian..... | 63 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| A. | Waktu dan Lokasi Penelitian | 64 |
| B. | Jenis Penelitian..... | 64 |
| C. | Pendekatan Penelitian..... | 65 |



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Diarangi mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

| | |
|--|----|
| D. Metode Penelitian | 65 |
| E. Operasional Variabel Penelitian | 66 |
| F. Populasi dan Sampel..... | 69 |
| 1. Populasi..... | 69 |
| 2. Sampel..... | 70 |
| G. Jenis Data | 71 |
| H. Sumber Data..... | 72 |
| 1. Data Primer | 72 |
| 2. Data Sekunder..... | 72 |
| I. Teknik Pengumpulan Data..... | 72 |
| 1. Observasi..... | 73 |
| 2. Kuesioner (Angket)..... | 73 |
| 3. Studi Dokumentasi | 73 |
| J. Uji Instrumen Penelitian..... | 74 |
| 1. Pengujian Validitas Data..... | 75 |
| 2. Uji Reliabilitas | 79 |
| K. Teknik Analisis Data | 81 |
| 1. <i>Editing</i> | 81 |
| 2. <i>Coding</i> | 81 |
| 3. <i>Scoring</i> | 81 |
| 4. <i>Tabulating</i> | 82 |
| 5. Analisis Regresi Berganda..... | 82 |
| 6. Uji t..... | 83 |
| 7. Uji F..... | 83 |
| 8. Uji Koefisien Determinasi | 84 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum BMI Cabang Cirebon..... | 85 |
| 1. Sejarah Berdirinya BMI Cabang Cirebon..... | 85 |
| 2. Visi dan Misi..... | 86 |



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
 Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

| | |
|---|-----|
| 3. Tujuan Berdirinya BMI Cabang Cirebon..... | 89 |
| 4. Produk-produk BMI Cabang Cirebon | 90 |
| 5. Struktur Organisasi BMI | 99 |
| B. Gambaran Umum Nasabah BMI Cabang Cirebon | 100 |
| 1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin | 100 |
| 2. Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur..... | 101 |
| 3. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan | 101 |
| 4. Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerja | 102 |
| C. Deskripsi Variabel Penelitian..... | 103 |
| 1. Variabel Produk Pembiayaan Mudharabah (X1)..... | 103 |
| 2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) | 108 |
| 3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y) | 113 |
| D. Hasil Analisa Data | 118 |
| a. Mentransformasi Data | 119 |
| b. Uji Normalitas Data | 119 |
| c. Uji t..... | 120 |
| 1) Melihat Pengaruh Produk Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah | 120 |
| 2) Melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah | 121 |
| d. Uji F/ Simultan..... | 122 |
| e. Uji Koefisien Determinasi | 124 |
| f. Uji Persamaan Regresi | 125 |
| E. Analisis Ekonomi..... | 126 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 128 |
| B. Saran..... | 129 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|-----|
| Tabel 3.1 | Operasionalisasi Variabel Penelitian..... | 67 |
| Tabel 3.2 | Skala Likert (Skor jawaban angket)..... | 74 |
| Tabel 3.3 | Hasil Uji Validitas Variabel Produk Pembiayaan Mudharabah (X1) Kriteria (n-2)=58 r Tabel=0,254 | 76 |
| Tabel 3.4 | Hasil Uji Validitas Variabel kualitas Pelayanan (X2) Kriteria (n-2)=58 r Tabel=0,254 | 77 |
| Tabel 3.5 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) Kriteria (n-2)=58 r Tabel=0,254 | 78 |
| Tabel 3.6 | Hasil Uji Realibilitas | 80 |
| Tabel 4.1 | Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin | 100 |
| Tabel 4.2 | Distribusi Responden Menurut Usia | 101 |
| Tabel 4.3 | Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan | 101 |
| Tabel 4.4 | Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan | 102 |
| Tabel 4.5 | Rekapitulasi Katagori Item Produk Pembiayaan Mudharabah (X1) | 104 |
| Tabel 4.6 | Rekapitulasi Katagori Item Kualitas Pelayanan (X2) | 108 |
| Tabel 4.7 | Rekapitulasi Katagori Item Kepuasan Nasabah (Y)..... | 113 |
| Tabel 4.9 | Coefficients (Uji Regresi Berganda dan Uji t)..... | 120 |
| Tabel 4.10 | Anova (Uji F)..... | 122 |
| Tabel 4.11 | Model Summary (Uji Koefisien Determinasi) | 124 |



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Skema Al-Mudharabah | 30 |
| Gambar 2.2 | Kerangka Pemikiran | 62 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi BMI Cabang Cirebon..... | 99 |



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR GRAFIK

| | |
|--------------------------|-----|
| 4.8 Uji Normalitas | 119 |
|--------------------------|-----|



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-------------|
| 1. Kuisisioner Penelitian..... | Lampiran 1 |
| 2. Data Hasil Penyebaran Kuisisioner Variabel Produk Pembiayaan Mudharabah(X_1) | Lampiran 2 |
| 3. Data Hasil Penyebaran Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)..... | Lampiran 3 |
| 4. Data Hasil Penyebaran Kuisisioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y) | Lampiran 4 |
| 5. Hasil Transformasi Data Variabel Produk Pembiayaan Mudharabah (X_1) | Lampiran 5 |
| 6. Hasil Transformasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)..... | Lampiran 6 |
| 7. Hasil Transformasi Data Variabel Kepuasan Nasabah (Y)..... | Lampiran 7 |
| 8. Hasil Uji Validitas Variabel Produk Pembiayaan Mudharabah (X_1) | Lampiran 8 |
| 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) | Lampiran 9 |
| 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)..... | Lampiran 10 |
| 11. Hasil Uji Reliabilitas..... | Lampiran 11 |
| 12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda | Lampiran 12 |
| 13. Hasil Uji Normalitas | Lampiran 13 |
| 14. Tabel r | Lampiran 14 |
| 15. Tabel Nilai Distribusi t | Lampiran 15 |
| 16. Tabel Distribusi F..... | Lampiran 16 |



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi di saat kompetisi di bidang usaha semakin ketat, sektor perbankan yang memegang peranan penting dalam usaha pengembangan di sektor ekonomi, dan juga berperan dalam meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat. Oleh karena itu, perbankan harus mempunyai strategi pertahanan untuk mempertahankan nasabah melalui kualitas produk dan jasa yaitu waktu penyerahan lebih cepat, pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya, dan empati yang tinggi kepada konsumen agar bisa ikut dalam persaingan.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap bank untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pihak bank dan pesaing lainnya. Sehingga perhatian bank tidak hanya terbatas pada produk barang atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia, serta lingkungannya.

Sebagai langkah awal dari upaya mendefinisikan tuntutan nasabah, maka hal yang harus diperhatikan dan tidak dapat dipisahkan adalah ketersediaan

informasi yang menyangkut persepsi dan harapan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan oleh pihak bank. Untuk itulah maka perlu dianalisis sejauh mana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya.

Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan¹. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen. Atau Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.²

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya konsumen merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama,

¹ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2000) hlm 23

² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*, Erlangga, Jakarta, 2009. Hal.138-139.

membeli lagi ketika perusahaan/Bank memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merk pesaing dan lain sebagainya.³

Pihak bank syariah kini dituntut juga untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat di tengah persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis perbankan saat ini dengan memperhatikan kualitas produk dan kualitas pelayanannya, karena pada prinsipnya setiap perusahaan tatkala menjual produk-produknya akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas produk yang diberikan terhadap konsumen. Kualitas produk yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen/ pelanggan.

Produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen.⁴ Nasabah membeli jasa perbankan untuk menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan *benefit* atau keuntungan yang akan diterimanya. Kualitas produk perbankan

³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Op.Cit*, hlm.140.

⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: kencana, 2008), Hlm. 123



didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut.

Dalam hal ini, produk yang dimaksud adalah produk pembiayaan mudharabah. *Mudharabah* merupakan ciri khas dari ekonomi syariah, yang lebih mengedepankan hubungan kerja sama diantara dua atau lebih pihak. Konsep mudharabah bukan merupakan turunan dari konsep di ekonomi konvensional. Ini berbeda dengan produk pada perbankan syariah lainnya yang sebagian besar merupakan turunan dari produk bank konvensional ditambah dengan pendekatan akad atau konsep syariah.

Yang dimaksud dengan pembiayaan adalah pembiayaan yang berdasarkan prinsip syari'ah adalah peyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesempatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Secara singkat, mudharabah dapat didefinisikan sebagai akad kerja sama suatu usaha antara shahibul maal (pemilik dana) dan mudharib (pengelola dana) dengan nisbah bagi hasil menurut kesepakatan di muka. Jika usaha mengalami kerugian, maka seluruh kerugian ditanggung oleh pemilik dana, kecuali ditemukan adanya kelalaian atau kesalahan oleh pengelola dana, seperti peyelewanan, kecurangan dan peyalahgunaan dana.⁵

⁵ Ayus Ahmad Yusuf dan Abdul Aziz, *Manajemen Operasional Bank Syari'ah*, (Cirebon: STAIN Press Cirebon, 2009), hlm.94.



Dalam perbankan, akad mudharabah digunakan baik dalam penghimpunan dana (dimana bank berfungsi sebagai mudharib dan nasabah sebagai shohibul mal) maupun dalam penyaluran dana atau pembiayaan (dimana bank berfungsi sebagai shohibul mal dan nasabah sebagai mudharib).

Dalam pembiayaan mudharabah, bank melakukan kerja sama dengan nasabah, dimana bank memberikan kepercayaan berupa modal untuk melakukan investasi dalam suatu jenis usaha untuk dikelola oleh nasabah, dengan perjanjian keuntungan yang didapatkan akan dibagi antara bank dengan pengelola sesuai kesepakatan. Dalam pembiayaan mudharabah ini, bank ataupun nasabah (pengelola) mempunyai kontribusi dalam usaha. Bank berkontribusi dengan modal, sedangkan pengelola berkontribusi dengan skill yang dimiliki. Selain itu, kedua pihak juga harus menanggung resiko dari kemungkinan usahanya rugi. Bank beresiko berkurang atau tidak kembalinya modal, sedangkan nasabah beresiko hilangnya keuntungan yang akan didapat.

Selain produk (pembiayaan mudharabah), kualitas pelayanan juga harus diperhatikan, karena pelayanan yang bermutu akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama, karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu, persaingan akan sangat



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingannya.⁶

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.⁷

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh

⁶ Tatik Suryani, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia vol 16*, (Surabaya: STIE Perbanas, 2001) hlm 273

⁷ Skripsi Manajemen, pengertian-definisi-kualitas-pelayanan, <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>, diakses pada tanggal 03 Juni 2011 pada pukul 21.15 WIB



kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Demikianlah sebagaimana yang disampaikan oleh banyak pakar ekonomi yang memberikan definisi mengenai kepuasan konsumen.

Bank berdasarkan prinsip syariah, seperti halnya bank konvensional juga berfungsi sebagai suatu lembaga intermediasi yaitu lembaga yang mengerahkan dana dari masyarakat yang membutuhkan, dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Melihat demografi Indonesia yang didominasi penduduk muslim, sedikit banyak memberikan titik terang bahwa perbankan dan perekonomian berdasarkan syariah akan berkembang pesat.⁸ Oleh karena itu, sebagai lembaga intermediasi pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan.

Bank Muamalah merupakan Lembaga keuangan, yaitu setiap perusahaan/ lembaga yang kegiatan usahanya berkaitan dengan bidang keuangan. Kegiatan usaha lembaga keuangan dapat berupa menghimpun dana dengan menawarkan berbagai skema, menyalurkan dana dengan berbagai skema atau melakukan kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan sekaligus, dimana kegiatan usaha

⁸ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003) hlm 49



lembaga keuangan diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, dan kegiatan distribusi barang dan jasa.⁹ Secara umum, lembaga keuangan berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan. Intermediasi keuangan merupakan proses penyerapan dana dari unit surplus ekonomi, baik sektor usaha, lembaga pemerintah maupun individu (rumah tangga) untuk menyediakan dana bagi unit ekonomi lain. Intermediasi keuangan merupakan kegiatan pengalihan dana dari unit ekonomi surplus ke unit ekonomi defisit.¹⁰

Bank Muamalat adalah bank syariah pertama di Indonesia yang menerapkan sistem tanpa bunga. Sejak awal kemunculan Bank Muamalat Indonesia (BMI) selalu berusaha menawarkan produk-produk pembiayaan dan pelayanan jasa seperti yang ditawarkan pada sistem konvensional. Namun, ada beberapa hal yang tidak dapat disamakan antara sistem syariah dan konvensional, dikarenakan adanya perbedaan prinsip bagi hasil dengan bunga. Hal ini yang menyebabkan Bank Muamalat berbeda dibandingkan dengan bank lain yang menggunakan sistem konvensional atau bunga, juga pihak Bank Muamalat sudah memberikan produk pembiayaan dan pelayanan yang berkualitas, namun tingkat kepuasan nasabah masih belum maksimal, karena ini pihak Bank Muamalat dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan nasabahnya.

Bank Muamalah merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan

⁹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2009), Hlm. 29

¹⁰ Veithzal Rivai,dkk, *Bank and Financial Institution Management*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2007), Hlm. 20



kepuasan nasabahnya. Oleh karena itu, penulis memilih Bank Muamalah Cirebon sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan Bank Muamalah Cirebon dari hasil penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti terdorong untuk mengangkat permasalahan ini dalam bentuk penelitian dengan judul *“Pengaruh Produk Pembiayaan Mudharabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalah Cirebon “*.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah kajian

Wilayah kajian dalam penelitian ini dikategorikan ke dalam wilayah kajian tentang Manajemen Perbankan yang difokuskan pada Pengaruh Produk pembiayaan mudharabah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

b. Pendekan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif yakni dengan mencari apakah ada pengaruh antara Produk Pembiayaan Mudharabah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalah Cirebon.



a. Jenis Masalah

Jenis masalah dalam penelitian ini yaitu pengaruh Produk Pembiayaan Mudharabah dan Kualitas Pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan nasabah pada Bank Muamalah Cirebon.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, peneliti merumuskan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh produk pembiayaan mudharabah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalah Kota Cirebon?;
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalah Kota Cirebon?; dan
3. Bagaimana pengaruh Produk pembiayaan mudharabah dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalah Kota Cirebon?.

C. Pembatasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian, maka perlu adanya pembatasan masalah.

Adapun masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Produk Pembiayaan Mudharabah mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon
2. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat





Indonesia Cabang Cirebon

3. Produk pembiayaan mudharabah dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh produk pembiayaan mudharabah terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.
- c. Untuk mengetahui pengaruh produk pembiayaan mudharabah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.

2. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain :

a. Bagi Praktisi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan evaluasi untuk sumber daya manusia yang terlibat dalam manajemen perbankan atau lembaga keuangan non-bank atau perusahaan-perusahaan.

b. Bagi Akademisi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran mengenai penelitian yang penulis lakukan terhadap suatu permasalahan, maka penulis membuat sistematika pembahasan sebagai berikut :

Pada Bab I tentang pendahuluan yang berisi permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Pada Bab II tentang tinjauan pustaka yang di dalamnya dikemukakan teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian, antara lain menjelaskan tentang: (a) Produk pembiayaan mudharabah yang meliputi pengertian, landasan hukum, rukun dan syarat, tujuan dan fungsi, dan jenis-jenis pembiayaan mudharabah. (b) kualitas pelayanan meliputi pengertian, komponen kualitas pelayanan, dasar-dasar pelayanan nasabah, mengelola kualitas pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, strategi meningkatkan kualitas pelayanan, serta kualitas pelayanan menurut perspektif Islam, (c) kepuasan nasabah meliputi pengertian kepuasan nasabah, proses kepuasan nasabah, teknik



mengukur kepuasan nasabah, proses mengetahui harapan nasabah, memahami nasabah yang tidak puas, perlunya mempertahankan nasabah.

Selain mengemukakan teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian, dalam bab ini juga mengemukakan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

Pada Bab III tentang metodologi penelitian yang di dalamnya terdapat proses penelitian di lapangan disesuaikan dengan teori atau konsep relevan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Meliputi, waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, pendekatan penelitian, metode penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, serta teknik analisis data.

Bab IV merupakan hasil penelitian yang meliputi: (a) bagaimana pengaruh produk pembiayaan mudharabah terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon, (b) bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon, dan (c) Bagaimana pengaruh produk pembiayaan mudharabah dan kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.

Bab V adalah penutup dari bab sebelumnya yang meliputi (a) kesimpulan, berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah dan (b) saran yang berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang telah diteliti sesuai dengan hasil kesimpulan yang diperoleh.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. 2007. *Manajemen Pemasarean dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Admin. *Pengertian Definisi Kualitas Pelayanan*. [http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas pelayanan.html](http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas_pelayanan.html), diakses pada tanggal 03 Juni 2011 pada pukul 21.15 WIB.
- Ahmad Yusuf, Ayus dan Abdul Aziz. 2009. *Manajemen Operasional Bank Syari'ah*. Cirebon: STAIN Press Cirebon.
- Ascary. 2007. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Al-Qur'an dan Terjemahnya*. 2005. Diponegoro, Bandung.
- Boediono, Wawan Koster. 2002. *Teori dan aplikasi statistic dan probabilitas*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Bungin, Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunitas, Ekonomi, dan Kebajikan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chapra, M. Umar. 2000. *Sistem Moneter Islam (Terjemaha)*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. 2003. *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*. Jakarta: PT. Internasa.
- Dokumen "*Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon*"



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

- Haris, Ahmad. *Nilai Jasa*, <http://harisahmad.blogspot.com/2010/05/nilai-jasa-services-value.html>, Diakses pada tanggal 03 Juni 2011 pada pukul 21.00 WIB.
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfifaaaction Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merk Pemenang ICOSA*. Jakarta: Gramedia.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa pendekatan terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Karim, Adiwarmarman. 2004. *Bank Islam (analisis fiqih dan keuangan edisi dua)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank Edisi Revisi I*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip Kotler dkk. 2005. *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu edisi kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achamdi. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ngurah Agung, I Gusti. 2003. *Statistika Penerapan Metode Analisis Untuk Tabulasi Sempurna Dan Tabulasi Tak Sempurna*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

- Priyatno, Duwi. 2008. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom.
- Rangkuti, Freddy. 2000. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Rianto, Adi. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta : Granit.
- Riduwan dan Akdon. 2006. *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2008. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. dkk. 2007. *Bank and Financial Institution Management*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, Jonathan. 2011. *Marketing Intelligence*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Skripsi Manajemen, pengertian-definisi-kualitas-pelayanan, <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>, diakses pada tanggal 03 Juni 2011 pada pukul 21.15 WIB
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis. (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sudarsono, Heri. 2003. *Bank dan Lemabaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

- Suharsimi, Arikunto. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suryani, Tatik. 2001. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia vol 16*. Surabaya: STIE Perbanas.
- Syafi'I Antonio, Muhammad. 1999. *Bank Syariah Wacana Ulama dan Cendikiawan*. Jakarta: Tazkia Islami dan Bank Indonesia.
- Syafi'i Antonio, Muhammad. 2001. *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi ketiga*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- UU No.10 Tahun 1998, *Perubahan Atas UU No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Bab I, Pasal I, Ayat 12*.
- Wibisono, Dermawan. 2006. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.
- Wibowo, Edi. dan Untung Hendy Widodo. 2005. *Mengapa Memilih Bank Syariah?*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wijaya, Tony. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa konsep dan implementasi*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan Teori – Aplikasi*. Jakarta : Bumi Aksara.