

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN NASABAH
TENTANG MEKANISME PEMBIAYAAN MUDHARABAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
(STUDY KASUS PADA BMT EL-KEDAWUNG)**

SKRIPSI

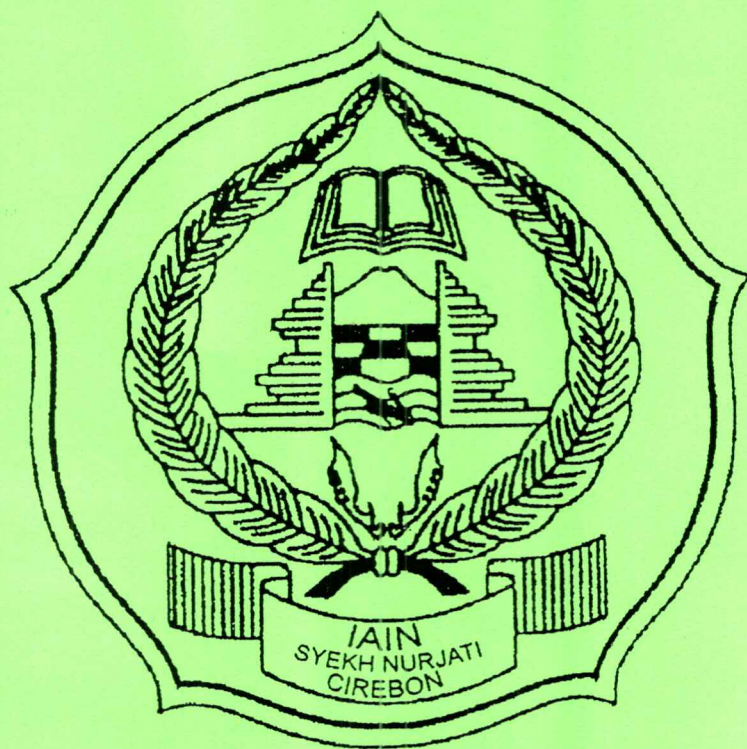
**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Syekh Nurjati Cirebon**



Oleh :

MASKUR
NIM : 58320191

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
2013 M / 1434 H**



IKHTISAR

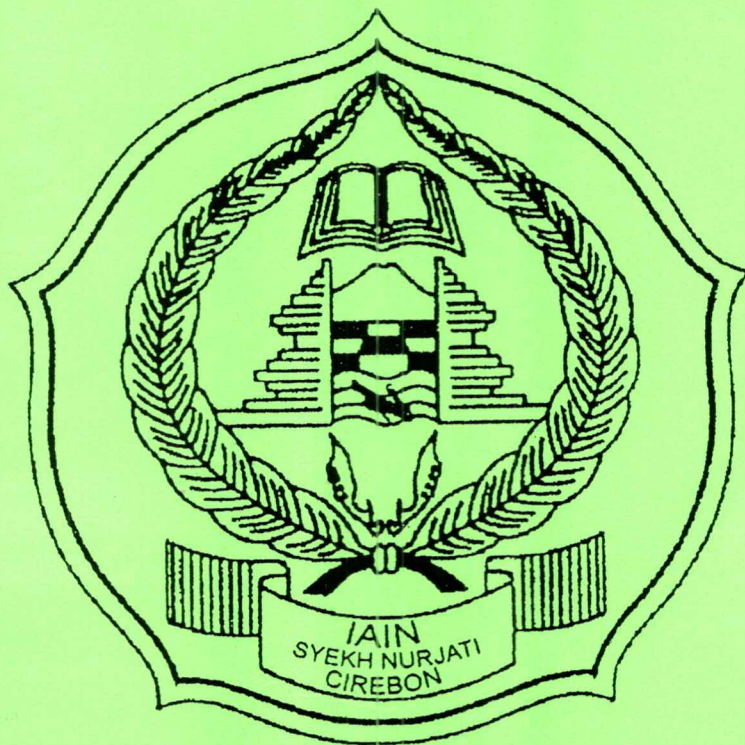
Maskur: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah Tentang Mekanisme Pembiayaan Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di BMT EI – Kedawung

Penelitian ini bertujuan: 1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT EI Kedawung Cirebon. 2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah terhadap loyalitas nasabah di BMT EI Kedawung Cirebon. 3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah secara simultan (bersama-sama) terhadap loyalitas nasabah di BMT EI Kedawung Cirebon.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka digunakan pendekatan kuantitatif. Upaya penyusunan bahan penelitian ini, tehnik yang digunakan 3 metode pengumpulan data yaitu: observasi, kuisioner dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan sebagai berikut: 1. Analisis uji t (parsial), koefisien kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 7,11 dan signifikan. Yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan baik maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan. 2. Koefisien pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah memberikan pengaruh sebesar 6,149 dan signifikan, yang berarti bahwa jika pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah meningkat maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat. 3. Berdasarkan uji F /simultan variabel X (kualitas pelayanan) dan X2 (pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah) terhadap variabel Y (loyalitas nasabah). Setelah diketahui nilai F_{hitung} (28,822) dan F_{tabel} (3,16) maka $F_{hitung} > F_{tabel}$, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya secara simultan kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan rumus koefisien determinasi $KD = r^2 \times 100\%$ nilai r kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah yang diperoleh adalah 0,709 sehingga r^2 sebesar 0,502 jadi nilai kontribusi kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah adalah 50,2 yang artinya loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah sebesar 50,2% dan sisanya 49,8% dijelaskan variabel lainnya.




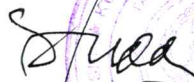
PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengatahuan Nasabah tentang mekanisme Pembiayaan Mudharabah terhadap Loyalitasa Nasabah”**, oleh **Maskur NIM 58320191**, telah diajukan dalam sidang munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 22 November 2012 Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Desember 2012

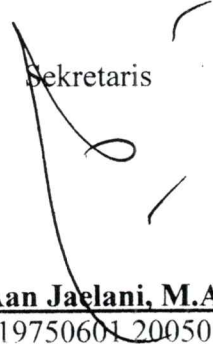
Sidang Munaqosah,

Ketua,



Sri Rokhlinasari, SE, M.Si
NIP.19730806 199903 2 003


Sekretaris



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

Anggota

Penguji I



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

Penguji II



Diana Djuwita, MM
NIP. 19800314 200801 2 018



PERSETUJUAN

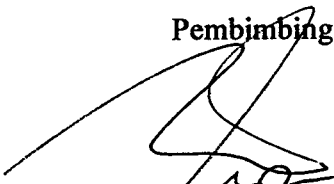
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN NASABAH
TENTANG MEKANISME PEMBIAYAAN MUDHARABAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
(SURVEY PADA KJKS BMT EL-KEDAWUNG)**

Oleh :

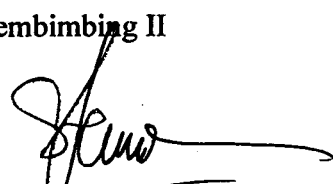
MASKUR
NIM : 58320191

Menyetujui :


Pembimbing I


Eef Saefulloh, M.Ag
NIP : 19760312200312 1 003

Pembimbing II


Sri Rokhlinasari, SE, M.Si
NIP : 19730806 199903 2 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (M-EPI)


Sri Rokhlinasari, SE, M.Si
NIP : 19730806 199903 2 003



NOTA DINAS

Kepada yth,
Dekan Fakultas Syariah
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Nama : MASKUR

NIM : 58320191

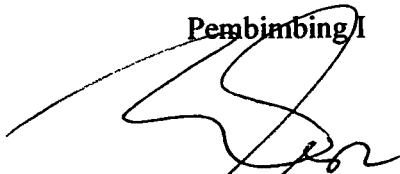
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah tentang Mekanisme Pembiayaan Mudharabah terhadap Loyalitas Nasabah (Survey Pada KJKS BMT EL-Kedawung)

Kami berpendapat skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah IAIN SYEKH NURJATI Cirebon untuk dimunaqosahkan. Demikian Nota Dinas ini kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

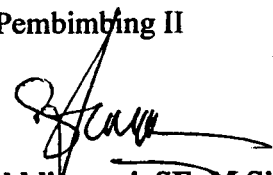
Cirebon, November 2012

Pembimbing I



Eef Saefulloh, M.Ag
NIP : 19760312200312 1 003


Pembimbing II



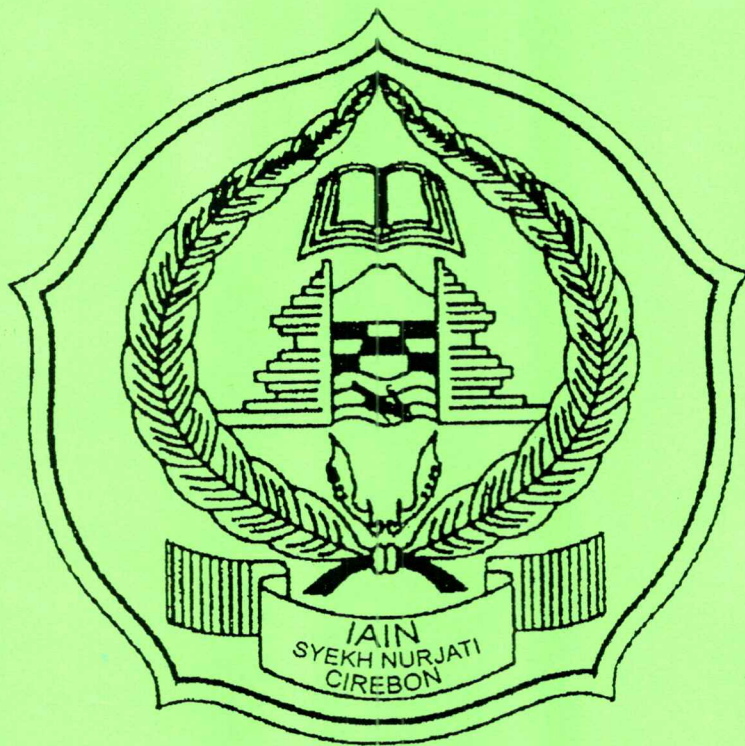
Sri Rokhlilhasari, SE. M.Si
NIP : 19730806 299903 2 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)



Sri Rokhlilhasari, SE. M.Si
NIP : 19730806 299903 2 003



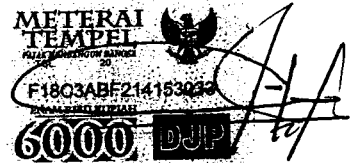
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillaahirrohmaanirrohiim.

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah tentang Mekanisme Pembiayaan Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Survey Pada KJKS BMT EL-Kedawang)** ini beserta seluruh isinya 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 risiko, sanksi yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap skripsi ini.

Cirebon, November 2012

Yang Membuat Pernyataan,



MASKUR

NIM:58320191



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Maskur di lahirkan di Desa Galagamba Kec. Ciwaringin Kab. Cirebon Jawa barat pada Tanggal 15 Juni 1987 dari pasangan Bapak Mariya dan Ibu Rube'a alamat lengkap Blok Dukumire RT 13/RW 07 Desa Galagamba Kec. Ciwaringin Kab. Cirebon

Riwayat Pendidikan :

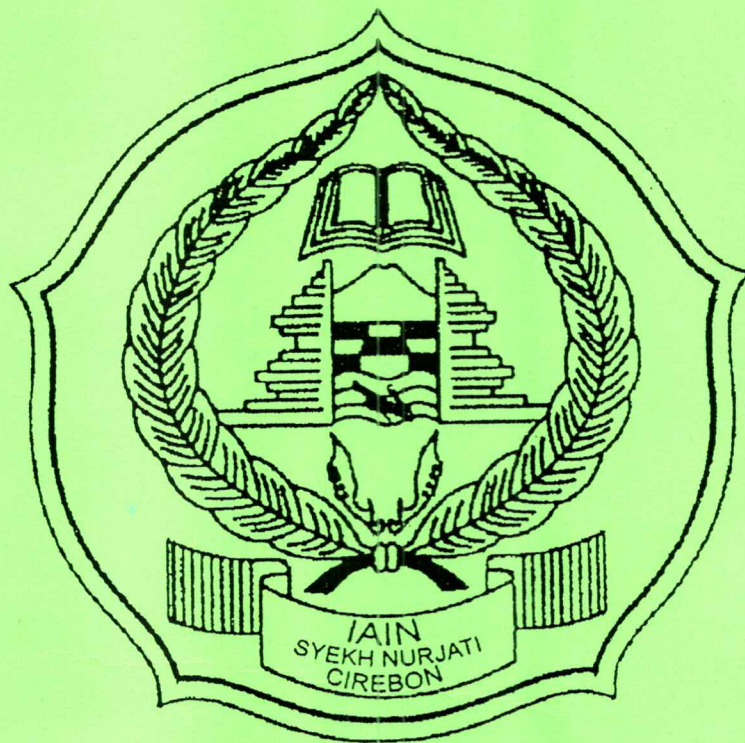
- ❖ SDN 1 GALAGAMBA (Tahun Ajaran 1994-2000)
- ❖ MTs N 1 CIWARINGIN (Tahun Ajaran 2000-2003)
- ❖ SMAN 1 PLUMBON (Tahun Ajaran 2003-2006)

Pengalaman Organisasi

1. Anggota IMEIS (Ikatan Mahasiswa Ekonomi Islam), (Periode 2010-2011)
2. Ketua Departemen Syiar Ldk Al Ukhuwah (Periode 2011-2012)
3. Ketua Departemen Kaderisasi Ldk Al Ukhuwah (Periode 2012-2013)
4. Anggota LSM SATELIT (Study Tela'ah Islam Terpadu) Kab. Cirebon (Periode 2009-Sekarang)
5. Anggota LSM ALAMY Kab. Cirebon (Periode 2008-Sekarang)

Cirebon, November 2012

Penulis



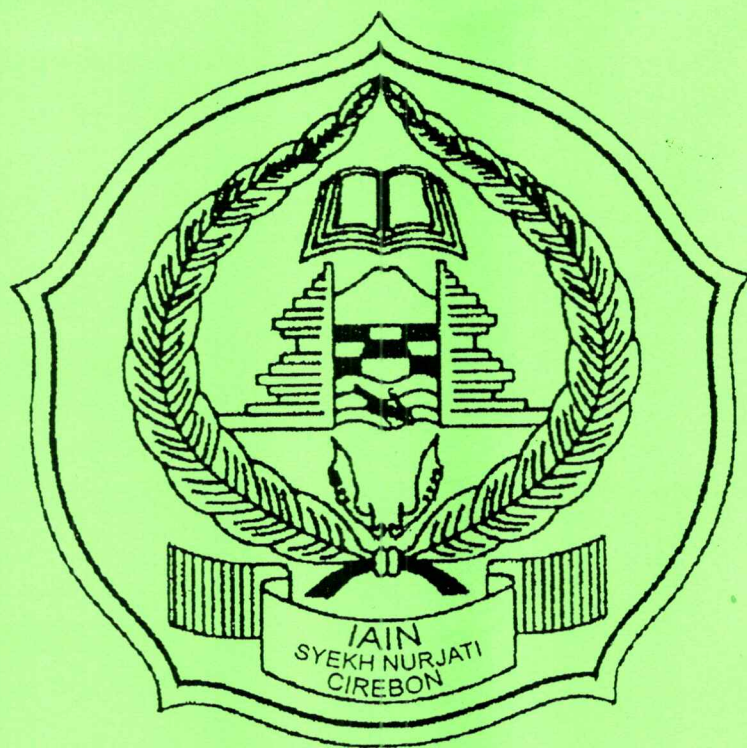
PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati, ku persembahkan skripsi ini:

1. Untuk Sang Pencipta, Rabb-ku Allah SWT Sang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dengan kasih sayang-Nya, kita dilimpahkan nikmat Iman Islam dan Ihsan-Nya kepada kita semua.
2. Untuk alm. Ayahanda, dan ibunda tercinta dan tersayang yang tidak pernah letih dan dengan senang hati mengasuh-ku dari kecil hingga besar seperti ini, yang melindungi-ku, mengawasi-ku, menasehati-ku, membimbing-ku agar melakukan yang terbaik untuk kehidupan di dunia dan bekal di akhirat kelak.
3. Untuk sahabat-sahabat seperjuangan, Egli Hadi Prayitno, Candra Indriyanto, Mustopa, Galih Saefullah, Arif Rokhima, Agus Herlan, Dudung Abdul ghofer, Hasan, Fahmi Abdillah, Ade Imas Fitriansyah, Alek Annur, Moh. Anggun Sofyan, Firda Yoshi Nuraeda, Slamet.Sj, Ahmad Salim, I'anatul Munawaroh, Ferawati, Melia Indriyanti.

Yang menemani hari-hari ku dengan senyuman hangat dan canda tawa kalian, yang menghiasi hari-hari ku dalam aktifitas perkuliahan kampus.

4. Untuk Para pejuang kader ldk Al-Ukhuwah: Akh Rusnadi, Akh eja. Akh Cucu Setiadi, Akh Ade Nursandi, Akh Andri Topik, Akh Hamzah. Akh Hasyim, Akh AhmadAsep Saehu, Ukht Wiwit, Ukht Nisa, Ukh Nok Vera, Ukh Iin, Ukh Rohaida, Ukh Titi, Ukh Ratna, Ukh Fitri Rahayu, ukht Tiana, ukht Eka, ukht Siti Ismayanti, Ukht Titik dan sahabat seperjuangan lainnya yang menemani hari-hari ku dalam menuntut ilmu, yang bisa membuat ku tertawa dan sedih bersama mereka. Lain-lain yang masih tetap berjuang...



5. Untuk guruku tercinta Ustadz Eddy Chandra, yang dengan sabar dan ikhlas berbagi ilmunya kepada-ku.

yang menemani hari-hari ku dalam menuntut ilmu, yang bisa membuat ku tertawa dan sedih semangat bersama mereka.

Motto

"Menjadi Diri sendiri yang apa adanya dan bermanfaat bagi umat"

Jadikan peluang disetiap kesempatan dan selalu optimis



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanorrahim

Segala puji dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat hidayah dan karunia-Nya, kita masih dilimpahkan nikmat iman, islam dan ihsan. Shalawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, tabi'in dan umatnya sampai akhir zaman.

Dalam kesempatan ini penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah tentang Mekanisme Pembiayaan Mudharabah terhadap Loyalitas Nasabah (Survey Pada KJKS BMT EL-Kedawung). Penyusunan skripsi ini bertujuan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata 1 di IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penulisan dan penyajian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini semata-mata karena keterbatasan kemampuan yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangatlah penulis harapkan dari semua pihak.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Maksum Mochtar, M.A, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon,
2. Prof. Dr. Achmad Kholiq, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah,
3. Sri Rokhlinasari, S.E, M.Si sebagai ketua Jurusan MEPI,
4. Eef Saefulloh, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I

5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Syariah yang telah membantu dan memberikan informasi semasa perkuliahan
6. Manager dan staff KJKS BMT EL-Kedawung,
7. Rekan-rekan MEPI terutama MEPI 2
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, kurang lebihnya penulis mohon maaf dan penulis haturkan terimakasih serta semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang lain.

Cirebon, November 2012

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Arab	Latin	Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ز	Z	ق	q
ب	B	س	S	ك	k
ت	T	ش	Sy	ل	l
ث	Ts	ص	Sh	م	m
ج	J	ض	Dl	ن	n
ح	<u>H</u>	ط	Th	و	w
خ	Kh	ظ	Dh	ه	h
د	D	ع	'	ء	'
ذ	Dz	غ	Gh	ي	y
ر	R	ف	F		

Keterangan:

a. Tanda *madd* (vokal panjang)

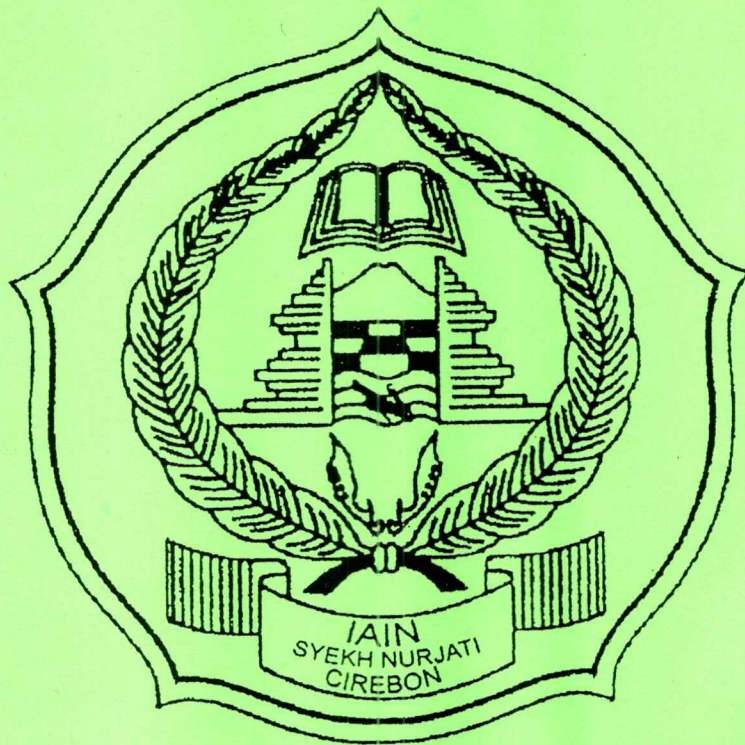
â = a dengan nada panjang

î = i dengan nada panjang

û = u dengan nada panjang

b. Kata sandang alif + lam (ال)

Apabila diikuti oleh huruf *qamariyah* ditulis *al*, misalnya الكافرون ditulis *al-kâfirûn*. Apabila diikuti oleh huruf *syamsiyah*, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya الرجال ditulis *ar-rijâl*.



DAFTAR ISI

IKHTISAR	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
OTENSITITAS	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9
1. Loyalitas Nasabah	9
a. Pengertian Loyalitas	9
b. Konsep Loyalitas	10
c. Karakter Loyalitas Nasabah.....	12
d. Langkah Mewujudkan loyalitas Nasabah.....	13

e. Membangun Loyalitas	14
2. Kualitas Pelayanan	15
3. Pengetahuan Nasabah.....	17
4. Mekanisme Pembiayaan mudharabah.....	19
a. Pengertian BMT	19
b. Mekanisme Pembiayaan Mudharabah.....	23
1. Landasan Hukum mudharabah	25
2. Rukun Mudharabah.....	29
3. Prinsip dan ketentuan umum Mudharabah	32
4. Tujuan dan manfaat	33
5. Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah dapat berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah	34
B. Kerangka Pemikiran.....	35
C. Penelitian Terdahulu.....	38
D. Hipotesis.....	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	43
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
C. Data dan Sumber Data.....	44
D. Populasi dan Sampel	45
E. Tehnik Pengumpulan Data	47
F. Definisi Operasional Variabel.....	48
G. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	53

H. Tehnik Anallisis Data.....	55
-------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif BMT El Kedawung	34
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	77
1. Gambaran Kualitas Layanan	77
2. Gambaran Pengetahuan Nasabah	82
3. Gambaran Loyalitas Nasabah.....	87
4. Hasil Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan dan pengetahuan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

