

**STRATEGI MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
NASABAH DI BMT GUNUNGJATI CIREBON
SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Pebankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)



Oleh:

UBAY KHUBAIBIYAH

NIM: 1908203124

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2026 M / 1447 H**

ABSTRAK

Ubay Khubaibiyah (1908203124), Strategi Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah di BMT Gunungjati Cirebon”2026.

Penelitian ini di latarbelakangi oleh pentingnya peran kepercayaan dan loyalitas nasabah dalam menjaga keberlangsungan lembaga keuangan mikro syariah, khususnya Baitul Maal wat Tamwil (BMT). Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang berkualitas dan sesuai prinsip syariah, BMT dituntut untuk mampu membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui peningkatan kualitas pelayanan, transparansi, dan penerapan nilai-nilai syariah secara konsisten. Namun, dalam praktiknya masih terdapat permasalahan terkait belum optimalnya kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang tercermin dari perbedaan persepsi terhadap layanan, transparansi informasi, serta fluktuasi jumlah nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh BMT Gunungjati Cirebon dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan loyalitas nasabah dibangun melalui beberapa strategi, antara lain peningkatan kualitas pelayanan, penerapan prinsip syariah secara konsisten, transparansi dalam pengelolaan dana, serta pendekatan personal kepada nasabah. Faktor pendukung meliputi sikap ramah dan profesional karyawan, kemudahan layanan, serta penerapan nilai keadilan dan amanah. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan kecepatan pelayanan, kurang optimalnya transparansi informasi, serta perbedaan pemahaman nasabah terhadap produk dan akad syariah.

Dengan demikian, keberhasilan BMT dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan, tetapi juga pada konsistensi penerapan prinsip syariah serta kemampuan memahami kebutuhan nasabah secara menyeluruh. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan nasabah.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, loyalitas, kepuasan nasabah,BMT

ABSTRACT

Ubay Khubaibiyah (1908203124), “Strategies for Building Customer Trust and Loyalty at BMT Gunungjati Cirebon”, 2026.

This study is motivated by the crucial role of customer trust and loyalty in sustaining Islamic microfinance institutions, particularly Baitul Maal wat Tamwil (BMT). In the face of increasing competition and the growing demand for high-quality financial services compliant with Sharia principles, BMT is required to establish long-term relationships with customers through improved service quality, transparency, and consistent implementation of Islamic values. However, in practice, there are still issues related to suboptimal customer trust and loyalty, as reflected in differences in service perceptions, lack of transparency, and fluctuations in customer numbers.

This study aims to examine the strategies implemented by BMT Gunungjati Cirebon in building customer trust and loyalty, as well as to identify the supporting and inhibiting factors in the process. The research uses a qualitative approach with a descriptive method, employing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation.

The findings indicate that customer trust and loyalty are developed through several strategies, including improving service quality, consistently applying Sharia principles, ensuring transparency in fund management, and adopting a personal approach to customers. Supporting factors include friendly and professional staff behavior, service convenience, and the implementation of fairness and trustworthiness values. Meanwhile, inhibiting factors include limitations in service speed, lack of optimal transparency, and differences in customer understanding of Sharia products and contracts.

In conclusion, the success of BMT in building customer trust and loyalty depends not only on service quality but also on the consistent application of Sharia principles and the institution's ability to comprehensively understand customer needs. This study is expected to serve as an evaluation and recommendation for improving service quality and strengthening customer relationships.

Keywords: trust, customer loyalty, service quality, BMT

المخلص

، سنة BMT Gunungjati استراتيجية بناء الثقة وولاء العملاء في “، (1908203124) أَبِي خُبَيْبَةَ 2026”.

خلفية هذا البحث تنطلق من أهمية دور الثقة وولاء العملاء في الحفاظ على استمرارية المؤسسات المالية وفي ظل المنافسة المتزايدة وارتفاع (BMT) الإسلامية المصغرة، وخاصة مؤسسة بيت المال والتمويل احتياجات المجتمع إلى خدمات مالية ذات جودة ومتوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية، أصبحت مؤسسات مطالبة ببناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال تحسين جودة الخدمات، وتعزيز الشفافية، BMT إلا أن الواقع العملي ما زال يُظهر بعض المشكلات المتعلقة بعدم .وتطبيق القيم الإسلامية بصورة مستمرة الوصول إلى المستوى الأمثل من الثقة والولاء لدى العملاء، ويتضح ذلك من خلال اختلاف التصورات حول جودة الخدمات، وشفافية المعلومات، وتقلب عدد العملاء.

في بناء الثقة وولاء العملاء، BMT Gunungjati يهدف هذا البحث إلى معرفة الاستراتيجيات التي تطبقها وقد استخدم الباحث المنهج الكيفي بالأسلوب .بالإضافة إلى تحديد العوامل الداعمة والمعوقة لهذه العملية الوصفي، من خلال تقنيات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة، والمقابلات، والتوثيق.

وأظهرت نتائج البحث أن بناء الثقة وولاء العملاء يتم من خلال عدة استراتيجيات، من بينها تحسين جودة الخدمة، وتطبيق مبادئ الشريعة الإسلامية بشكل متسق، والشفافية في إدارة الأموال، إضافة إلى اتباع أما العوامل الداعمة فتشمل المعاملة الودية والمهنية من قبل .أسلوب شخصي في التعامل مع العملاء في حين تتمثل العوامل المعوقة في محدودية .الموظفين، وسهولة الخدمات، وتطبيق قيم العدالة والأمانة سرعة الخدمة، وعدم كفاية الشفافية في المعلومات، واختلاف فهم العملاء للمنتجات والعقود الشرعية.

في بناء الثقة وولاء العملاء لا يعتمد فقط على جودة BMT Gunungjati وبذلك، فإن نجاح مؤسسة الخدمات، بل يرتبط أيضاً بمدى الالتزام المستمر بتطبيق مبادئ الشريعة الإسلامية، والقدرة على فهم ومن المتوقع أن يسهم هذا البحث في أن يكون مادة للتقييم والتوصية من .احتياجات العملاء بصورة شاملة أجل تحسين جودة الخدمات وتعزيز العلاقة مع العملاء.

(BMT). جودة الخدمة، الثقة، الولاء، رضا العملاء، بيت المال والتمويل :الكلمات المفتاحية

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

STRATEGI MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
NASABAH DI BMT GUNUNGJATI CIREBON

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

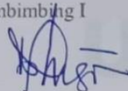
Oleh:

UBAY KHUBAIBIYAH

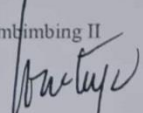
NIM. 1908203124

Menyetujui

Pembimbing I

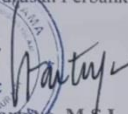

Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI
NIP. 198009122006041001

Pembimbing II


Dr. Wartoyo, M.S.I
NIP.198307022011011008

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Wartoyo, M.S.I
NIP.198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudari **Ubay Khubaibiyah**, NIM. 1908203124 dengan judul “Strategi Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah di BMT Gunungjati Cirebon”. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

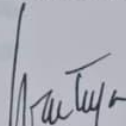
Menyetujui

Pembimbing I

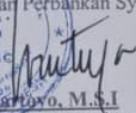


Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI
NIP. 198009122006041001

Pembimbing II



Dr. Wartoyo, M.S.I
NIP. 198307022011011008

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Wartoyo, M.S.I
NIP. 198307022011011008



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah di BMT Gunungjati Cirebon”, oleh Ubay Khubaibiyah, NIM. 1908203124, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon Pada hari Selasa, 12 Mei 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

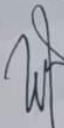
Sidang Munaqosah

Ketua Sidang



Dr. Wartono, M.S.I
NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang



HJ. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M
NIP. 197309302007102001

Penguji I



Abdul Ghoni, MA
NIP. 198410122019031008

Penguji II



Afigoh Agustin, S.E.I., M.E.Sv.
NIP. 19850918 2020121004

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Ubay Khubaibiyah, NIM. 1908203124 dengan judul "Strategi Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah di BMT Gunungjati Cirebon". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

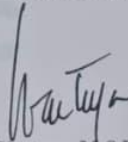
Menyetujui

Pembimbing I

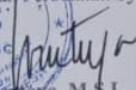


Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI
NIP. 198009122006041001

Pembimbing II



Dr. Wartoyo, M.S.I
NIP. 198307022011011008

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Wartoyo, M.S.I
NIP. 198307022011011008



MOTTO

"Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan." (Q.S Al-Insyirah: 5)

"Terlambat Bukan Berarti Gagal, Cepat Bukan Berarti Hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. PERCAYA PROSES itu yang paling penting, Karena Allah telah mempersiapkan Hal Baik dibalik Kata Proses yang kamu anggap Rumit"

(Edward satria)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan hasil dari proses panjang yang penuh dengan perjuangan, kesabaran, doa, dan keteguhan hati, serta tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang senantiasa menyertai penulis.

Ayahanda tercinta **Moh. Sholeh** dan Ibunda tersayang **Rukoyah**, yang selalu menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup saya. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, pengorbanan yang tak terhingga, serta dukungan yang selalu mengiringi setiap langkah perjuangan saya. Tanpa doa dan restu Ayah dan Ibu, saya tidak akan sampai pada titik ini.

Kakak-kakak saya tersayang, **Inu Muhajir** dan **Eva Khulaefah**, terima kasih atas dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu menguatkan saya dalam setiap proses.

Untuk seluruh **keluarga besar** yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Kehangatan dan kebersamaan keluarga adalah sumber kekuatan yang tak ternilai.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Bapak Dr.Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr.Wartoyo MSI selaku Dosen Pembimbing II, yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan dan nasihat yang diberikan menjadi bekal berharga bagi penulis, baik secara akademik maupun pribadi.

Untuk **Sahabat**, teman seperjuangan yang selalu ada dalam suka dan duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, semangat, dan dukungan yang begitu berarti. Dan untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga akhirnya sampai pada

titik ini. Semoga karya ini menjadi langkah awal untuk meraih cita-cita yang lebih tinggi dan memberikan manfaat bagi banyak orang.

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah berani melangkah, kuat menahan lelah, dan tidak menyerah meski sering merasa ragu. Terima kasih telah bertahan dan tumbuh menjadi versi yang lebih baik dari sebelumnya.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan perempuan kelahiran Cirebon, 6 Mei 2001. Dengan rasa penuh dan kasih sayang yang tulus penulis dibesarkan dan diberi nama Ubay Khubaibiyah. Penulis merupakan anak bungsu dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Sholeh dan Ibu Rukoyah. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Desa Dukuh Kecamatan Kapetakan Kabupaten Cirebon.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

Riwayat Pendidikan:

1. SDN 1 DUKUH Tahun 2007-2012
2. Mts NU Putri 3 Buntet Pesantren Tahun 2012-2015
3. MAN 1 KOTA CIREBON Tahun 2015- 2019

Penulis menempuh pendidikan S1 pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon (UIN SSC) dengan mengambil judul skripsi “**STRATEGI MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS NASABAH DI BMT GUNUNGJATI CIREBON**”, di bawah bimbingan Bapak Dr.Alvien Septian Haerisma, SEI.,M.S.I dan Bapak Dr.Wartoyo MSI Dengan dibuatnya daftar riwayat hidup ini dengan sebenar - benarnya digunakan untuk sebagaimana mestinya.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat-Nya atas limpahan rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis. Skripsi ini tidak hanya merupakan hasil dari proses akademik, tetapi juga buah dari perjalanan panjang yang dipenuhi dengan kesabaran, doa, dan keteguhan hati dalam menghadapi berbagai tantangan. Berkat izin dan ridha Allah SWT, serta dukungan dari berbagai pihak, akhirnya karya sederhana ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Skripsi ini penulis persembahkan sebagai ungkapan terima kasih dan rasa syukur yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan doa, bimbingan, dukungan moral, serta motivasi tanpa henti. Setiap proses yang dilalui menjadi pelajaran berharga tentang arti keikhlasan, tanggung jawab, dan keteguhan dalam meraih cita-cita. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat, menambah khazanah keilmuan, serta menjadi amal kebaikan yang diridhoi oleh Allah SWT. Oleh karena itu, dengan segenap ketulusan hati serta iringan doa dan ucapan terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI.,MSI selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, dukungan, perhatian, bimbingan serta arahan kepada penulis selama proses menyelesaikan skripsi.

6. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan, perhatian, bimbingan serta arahan kepada penulis selama proses menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh dosen dan staff khususnya jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
8. Kedua orang tua saya Abah Sholeh dan Ibu Rukoyah yang selama ini selalu mendukung penuh apapun keputusan dan pilihan anak nya selama itu baik dan tidak merugikan orang lain, yang doanya tidak pernah putus setiap doa nya selalu tersemat doa untuk anak bungsunya ini yang sedang berjuang di dunia pendidikan untuk menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi. Mereka yang selalu siap sedia menemani saya ketika membutuhkan bantuan di tahap proses penyusunan skripsi ini. Mereka adalah sumber kekuatan penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACK.....	ii
المخلص.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
MOTTO HIDUP.....	viii
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-LATIN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	13
G. Metode Penelitian.....	14
H. Teknik Penelitian.....	15
I. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
A. Kepercayaan Nasabah (Customer Trust).....	19
1. Pengertian Kepercayaan Nasabah.....	19
2. Dimensi Kepercayaan Nasabah.....	21
3. Indikator Kepercayaan Nasabah.....	21
4. Faktor- Faktor Kepercayaan Nasabah.....	24

5. Prinsip-Prinsip Kepercayaan Nasabah.....	27
B. Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction).....	30
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	30
2. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	31
3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	33
4. Prinsip- Prinsip Kepuasan Nasabah.....	33
C. Loyalitas Nasabah (Customer Loyalty).....	34
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	34
2. Dimensi Loyalitas Nasabah.....	30
3. Indikator Loyalitas Nasabah.....	37
4. Faktor-Faktor Loyalitas Nasabah.....	38
5. Prinsip- Prinsip Nasabah Loyalitas.....	38
D. Literature Review.....	39
E. Kerangka Pemikiran.....	45
BAB III GAMBARAN UMUM.....	48
A. Letak Geografis BMT Gunungjati.....	48
B. Gambaran Umum.....	48
1. Sejarah Singkat BMT Gunungjati.....	48
2. Visi, Misi, dan Tujuan.....	49
3. Struktur Organisasi BMT Gunungjati.....	50
4. Produk dan Layanan BMT Gunungjati.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Strategi dalam Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah di BMT Gunungjati Cirebon.....	57
B. Faktor yang Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah di BMT Gunungjati Cirebon.....	60
1. Kualitas Pelayanan.....	61
2. Transparansi dan Kejujuran.....	63
3. Penerapan Prinsip Syariah.....	63
4. Hubungan Personal dengan Nasabah.....	65
5. Kompetensi SDM.....	66

6. Kemudahan Layanan dan Pemanfaatan Teknolog.....	68
C. Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Terhadap BMT Gunungjati Cirebon.....	71
D. Analisis dan Pembahasan	75
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	9



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Nasabah Pembiayaan Nasabah BMT Gunungjati Cirebon.....71

Tabel 4.2 Jumlah Nasabah Tabungan Nasabah BMT Gunungjati Cirebon.....72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kepuasan Nasabah dari pelayanan di BMT.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	47
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	51

