

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
DI BMT GUNUNGJATI CABANG KALISAPU CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

RIKITO

NIM. 1908203107

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

1447 H / 2026 M

ABSTRAK

RIKITO, NIM: 1908203107. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu Cirebon”, 2026.

Ketidakseimbangan perkembangan jumlah nasabah, menjadi kondisi yang mengindikasikan adanya kesenjangan dalam implementasi strategi peningkatan kualitas pelayanan yang belum merata di seluruh jenis nasabah. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan BMT Gunungjati Cabang Kalisapu Cirebon, mendeskripsikan implementasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta menganalisis efektivitas strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan informan terkait, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data maka verifikasi menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan berbagai strategi peningkatan kualitas pelayanan sudah dilakukan, antara lain peningkatan sikap dan perilaku karyawan, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan layanan jemput bola, serta penggunaan bahasa komunikasi yang mudah dipahami nasabah; Implementasi pelayanan secara umum telah berjalan dengan baik, didukung oleh pendekatan yang bersifat personal dan kekeluargaan, meskipun masih terdapat kendala berupa gangguan sistem, belum adanya sistem antrian yang tertata, dan belum meratanya pemahaman nasabah terhadap akad syariah; Strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan belum seluruhnya efektif dalam meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya dimensi *reliability* dan *tangible* menunjukkan efektivitas yang paling rendah, dimensi *assurance* dan *compliance* operasional berjalan cukup efektif dan dimensi *empathy* dan *responsiveness* menunjukkan efektivitas yang paling tinggi, sehingga diperlukan transformasi dari model pelayanan yang bertumpu pada keunggulan personal menuju sistem pelayanan yang terstruktur, terstandar dan konsisten di seluruh lini layanan agar kepuasan nasabah dapat dirasakan secara merata. Rekomendasi ini diharapkan mampu meningkatkan pertumbuhan nasabah pembiayaan serta membangun kepuasan nasabah yang lebih tinggi melalui pendekatan teknis dan relasional.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, BMT, SERVQUAL, CARTER*

ABSTRACT

RIKITO, NIM: 1908203107. “Service Quality Improvement Strategy in Enhancing Customer Satisfaction at BMT Gunungjati Kalisapu Cirebon Branch”, 2026.

The imbalance in the development of the number of customers is a condition that indicates a gap in the implementation of strategies to improve service quality that is not evenly distributed across all types of customers. Thus, this research aims to identify the service quality improvement strategies implemented by BMT Gunungjati Kalisapu Branch, Cirebon, to describe the implementation of services in enhancing customer satisfaction, and to analyze the effectiveness of service quality improvement strategies on customer satisfaction.

The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data were collected through interviews with relevant informants, observation, and documentation. Data analysis was conducted through stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. To ensure data validity, verification was carried out using source triangulation, technique triangulation, and time triangulation.

The research findings indicate that various service quality improvement strategies have been implemented, including improvements in employee attitude and behavior, simplification of service procedures, adoption of a proactive outreach service model, and the use of communication language that is easily understood by customers. Service implementation in general has been running well, supported by a personal and family-oriented approach, although there are still obstacles in the form of system disruptions, the absence of an organized queuing system, and uneven customer understanding of sharia contracts. The service quality improvement strategies applied have not been fully effective in enhancing customer satisfaction; in particular, the *reliability* and *dimensions* show the lowest effectiveness, the *assurance* and *compliance* dimensions operate quite effectively, and the *empathy* and *responsiveness* dimensions show the highest effectiveness. Therefore, a transformation is needed from a service model that relies on personal excellence toward a structured, standardized, and consistent service system across all service lines so that customer satisfaction can be experienced equitably. These recommendations are expected to increase the growth of financing customers and further build customer satisfaction through technical and relational approaches.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, CARTER, BMT*

مُلَخَّصٌ

ريكيكو، رقم القيد: ١٩٠٨٢٠٣١٠٧. "استراتيجيات تحسين جودة الخدمة في تعزيز رضا العملاء في بيت المال والتمويل غونونجاتي فرع من كاليبافو شربون"، ٢٠٢٦ م.

إن عدم التوازن في نمو عدد العملاء هو حالة تشير إلى وجود فجوة في تنفيذ استراتيجيات تحسين جودة الخدمة التي لا يتم توزيعها بالتساوي على جميع أنواع العملاء. وبالتالي، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات تحسين جودة الخدمة المُطبَّقة في بيت المال والتمويل غونونجاتي فرع من كاليبافو شربون ، ووصف تطبيق الخدمة في تعزيز رضا العملاء، وتحليل مدى فعالية استراتيجيات تحسين جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء.

اعتمدت الدراسة المنهج النوعي بالمقاربة الوصفية. وقد جُمِعت البيانات عبر المقابلات مع المُخبرين ذوي الصلة، والملاحظة الميدانية، والتوثيق. وتمَّ تحليل البيانات من خلال مراحل تقليص البيانات، وعرضها، واستخلاص النتائج. وللتحقق من صحة البيانات، استُخدم التثليث المصدري، والتثليث التقني، والتثليث الزمني.

أظهرت نتائج الدراسة أن المؤسسة طبَّقت جملةً من استراتيجيات تحسين جودة الخدمة، تشمل: تعزيز مواقف الموظفين وسلوكياتهم، وتبسيط إجراءات الخدمة، وتطبيق نظام الخدمة الميدانية (الجمع النشط)، وتوظيف أساليب تواصل مفهومة للعملاء. وقد سارت الخدمة بصفة عامة على نحو جيد، مدعومةً بالنهج الشخصي والعائلي، وإن اعترضتها بعض العقبات كالأعطال التقنية، وغياب نظام منظم للانتظار، وضعف إدراك بعض العملاء لصيغ العقود الشرعية. كما تبيَّن أن الاستراتيجيات المُتبَّعة لم تُحقّق فاعليتها الكاملة في رفع مستوى رضا العملاء؛ إذ كانت أبعاد الموثوقية والملموسية الأقل فاعلية، في حين أبدى بُعدًا الضمان والامتنال التشغيلي فاعليةً معقولة، بينما سجَّل بُعدًا التعاطف والاستجابة أعلى مستويات الفاعلية. وعليه، تستلزم هذه النتائج التحوُّل من نموذج الخدمة القائم على التميُّز الشخصي إلى نظام خدمي منظم ومعيَّر ومتَّسق في جميع مستويات الخدمة، بما يكفل تحقيق رضا العملاء على نطاق واسع. ويُتوقع من هذه التوصيات أن تُسهم في تنمية قاعدة عملاء التمويل وتعزيز رضاهم من خلال المقاربتين التقنية والعلائقية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضا العملاء، بيت المال والتمويل، نموذج سيرفكوال، نموذج كارتر.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

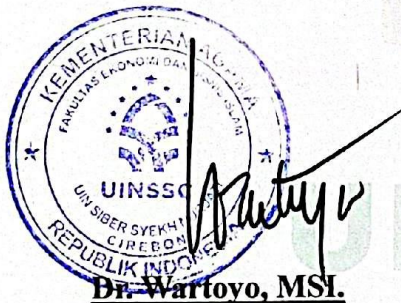
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BMT GUNUNGJATI CABANG KALISAPU CIREBON”, oleh RIKITO NIM: 1908203107, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 12 Mei 2026.

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

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang,



Dr. Wartoyo, MSI.

NIP. 198307022011011008

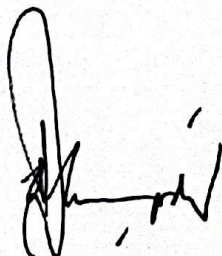
Sekretaris Sidang,



Hj. Nining Wahyuningsih, MM.

NIP. 1973093020071020001

Penguji I,



Dr. H. Didi Sukardi, M.H.

NIP. 196912262009121001

Penguji II,



Hj. Nining Wahyuningsih, MM.

NIP. 1973093020071020001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
DI BMT GUNUNGJATI CABANG KALISAPU CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

RIKITO

NIM. 1908203107

Pembimbing:

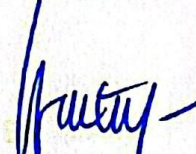
Pembimbing I,



Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI.

NIP. 198009122006041001

Pembimbing II,



Dr. Wartoyo, MSI.

NIP. 198307022011011008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, MSI.

NIP. 198307022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rikito

NIM : 1908203107

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 01 Mei 2000

Alamat : Dusun 4/ Blok Wage Rt/Rw 004/008 Desa Japura Lor
Kecamatan Pangenan Kabupaten Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BMT GUNUNGJATI CABANG KALISAPU CIREBON”** beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
STEKNIK JATI CIREBON

Cirebon, 7 Mei 2026

Penulis



Rikito

NIM. 1908203107

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **RIKITO**, NIM: **1908203107** dengan judul **"STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BMT GUNUNGJATI CABANG KALISAPU CIREBON"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui:

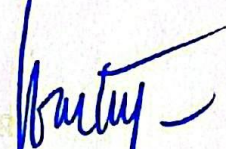
Pembimbing I,



Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI

NIP. 198009122006041001

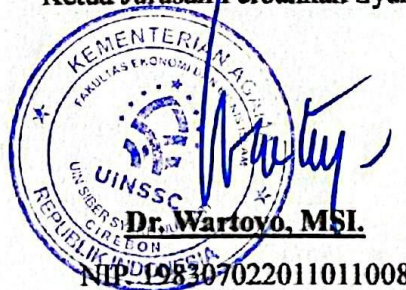
Pembimbing II,



Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 198307022011011008

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, kesehatan dan karunia-Nya. Shalawat serta salam tidak lupa di junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Saya persembahkan skripsi ini kepada keluarga tercinta, Ayah, Ibu, Adik, Kakek, Nenek, Bibi, Paman dan seluruh keluarga besar yang telah menjadi sumber kekuatan, inspirasi dan do'a tanpa henti dalam setiap langkah kehidupan saya. Terima kasih atas segala pengorbanan dan cinta yang tidak terbatas. Mereka adalah orang luar biasa yang dihadirkan Allah SWT untuk menjadikan saya pribadi yang kuat, berani, mandiri dan juga bertanggung jawab. *Alhamdulillah* berkat do'a dan dukungan mereka semua saya sampai pada tahap ini.

Terima kasih juga kepada Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI. selaku dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Wartoyo, MSI. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar membimbing dan memberikan ilmu hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tidak lupa, rasa terima kasih saya haturkan kepada sahabat dan teman-teman yang selalu ada memberikan semangat serta berbagi cerita dalam perjalanan panjang ini. Terakhir, persembahan ini saya tujukan kepada almamater tercinta yang telah menjadi tempat saya belajar dan bertumbuh. Semoga karya ini dapat menjadi langkah awal menuju kebermanfaatan yang lebih besar. *Aamiin ya rabbal alamin..*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dengan nama lengkap Rikito dilahirkan di Cirebon pada hari senin tanggal 1 Mei 2000. Penulis merupakan anak pertama dari 2 bersaudara oleh pasangan Bapak Abidin dan Ibu Carini. Penulis tinggal bersama orang tua di Dusun 4/ Blok Wage Rt/Rw 004/008 Desa Japura Lor Kec. Pangenan Kab. Cirebon.

Adapun jenjang pendidikan yang pernah ditempuh yakni sebagai berikut:

1. TK Al-Ihsan Japura Lor (2005-2006)
2. SDN 2 Japura Lor (2006-2012)
3. SMPN 2 Pangenan (2012-2015)
4. SMKN 1 Lemahabang (2015-2017)

Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan program S-1 pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BMT GUNUNGJATI CABANG KALISAPU CIREBON”** di bawah bimbingan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI. dan Bapak Dr. Wartoyo, MSI.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO HIDUP

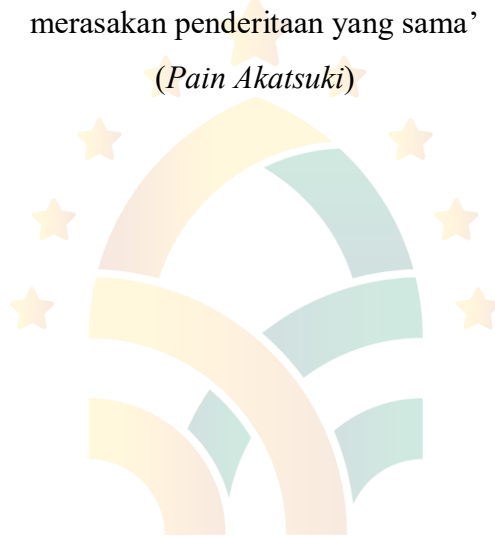
يَلْبَى دَعْوَتُهُمَا، وَيَحْرُصُ عَلَى مَرْضَاتِهِمَا

Menjawab panggilan keduanya, dan berupaya keras mengejar ridha keduanya

(Imam Al-Ghazali)

‘Manusia tidak akan bisa saling memahami jika mereka tidak
merasakan penderitaan yang sama’

(Pain Akatsuki)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BMT GUNUNGJATI CABANG KALISAPU CIREBON** dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW karena berkat perjuangan beliau kita dapat merasakan manfaat dari ilmu pengetahuan yang berlandaskan Iman dan Islam dalam kehidupan kita.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan serta mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar berkat dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

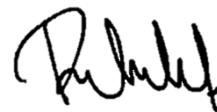
1. Terima kasih kepada kedua orang tua tersayang, Bapak Abidin dan Ibu Carini atas doa, dukungan dan curahan kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Aan Jaelani, M. Ag. selaku rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M. H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Dr. Wartoyo, MSI. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM. selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
6. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, MSI. selaku pembimbing akademik.

7. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, kebaikan serta kesabaran dalam membimbing skripsi ini.
8. Bapak Dr. Wartoyo, MSI. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, ilmu, arahan, kritik dan saran yang membangun selama penyusunan skripsi.
9. Seluruh dosen, staf serta seluruh jajaran jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
10. Bapak Yopi Maelani selaku manajer cabang BMT Gunungjati Cirebon, terima kasih telah bersedia untuk memberikan banyak informasi dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian untuk skripsi ini.
11. Segenap keluarga besar penulis, Wa Udin, Ang Yoyo, Ang Nok, Mimih Tamih, Alm. Bapak Rasenda, Mimih Tumiah dan Mama Darma atas segala materi, dorongan semangat dan doa yang dipanjatkan untuk penulis.
12. Sahabat-sahabatku Fery, Yana, Fatihin dan Habib yang selalu memberikan motivasi, semangat dan kebersamaan yang sangat berarti.
13. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah C yang telah menemani khususnya untuk Siti Hanifah terima kasih atas bantuan besarnya.
14. Terima kasih kepada Ilham yang berjuang bersama sampai akhir dan lulus.
15. Semua pihak yang telah banyak membantu akan tetapi tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, harapan besar agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga segala bantuan, do'a dan motivasi dari berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini mendapat ridha Allah SWT, Aamiin.

Cirebon, 7 Mei 2026

Penulis,



RIKITO

NIM. 1908203107

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>.....	ii
مُلَخَّصٌ.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vi
NOTA DINAS.....	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
MOTTO HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian	11
G. Kajian Literatur	11
H. Kerangka Pemikiran	16
I. Metodologi Penelitian	19
J. Sistematika Penulisan.....	25

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	27
A. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	27
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	27
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
3. Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	33
4. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	35
5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	37
6. Kualitas Pelayanan pada Lembaga Keuangan Syariah	39
7. Dimensi Kepatuhan (<i>Compliance</i>) dalam Kualitas Pelayanan syariah	41
B. Kualitas Pelayanan pada Lembaga Keuangan Syariah	43
1. Definisi Kepuasan Nasabah	43
2. Indikator Kepuasan Nasabah	45
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	46
C. Baitul Maal wat Tamwil (BMT))	48
1. Definisi BMT	48
2. Fungsi dan Peran BMT.....	49
BAB III GAMBARAN UMUM BMT GUNUNGJATI CABANG KALISAPU CIREBON	52
A. Sejarah Berdirinya BMT Gunungjati Cabang Kalisapu Cirebon	52
B. Profil BMT Gunungjati Cabang Kalisapu Cirebon.....	54
C. Struktur Organisasi BMT Gunungjati Cabang Kalisapu Cirebon.....	55
D. Produk-produk dan Layanan BMT Gunungjati Cabang Kalisapu Cirebon	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di BMT Gunungjati Cirebon	62
B. Implementasi Pelayanan BMT Gunungjati Cirebon dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah	65
C. Efektivitas Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah	68
D. Pembahasan Penelitian	74

BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Ringkasan Analisis	73
Tabel 4.2 Perkembangan Jumlah Nasabah.....	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Aset Koperasi di Indonesia	3
Gambar 1.2 Jumlah Nasabah BMT Gunungjati Cirebon	5
Gambar 1.3 Kepuasan Nasabah dari Pelayanan di BMT Gunungjati Cirebon	7
Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 1.5 Teknik Analisis Data Miles & Huberman	25
Gambar 3.1 Logo BMT Gunungjati Cirebon	54
Gambar 3.2 Struktur Organisasi	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....	98
Lampiran 2 Surat Keterangan Diterima Penelitian.....	99
Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian	100
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	101
Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara.....	103
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian Skripsi.....	128
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi.....	130
Lampiran 8 Bukti Cek Turnitin	131

