

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dampak pelayan serta pembiayaan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro. (1) praktik pelayanan pembiayaan yang dilakukan di KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro. (2) analisis pelayanan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Objek penelitian adalah KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara mereduksi data, mendisplay data dan memaparkan tentang permasalahan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini adalah (1) KSPPS Bina Umat Madani merupakan lembaga yang amanah dan telah mengamalkan nilai-nilai Islami dalam memberikan pelayanan. (2) Pelayanan yang telah dilakukan oleh KSPPS Bina Umat Madani tersebut membuat jumlah anggota dan calon anggota yang melakukan pembiayaan meningkat. Hal tersebut secara tidak langsung membuktikan bahwa anggota dan calon anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Bina Umat Madani.

Kata Kunci : Pelayanan, Pembiayaan, Kepuasan Nasabah.