

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH
PADA BMT ASSYAFI'YAH CABANG PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR



OLEH:

RIZKY DWI PRASETYA

NPM: 18650003

PROGRAM D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

2021



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH
PADA BMT ASSYAFI'YAH CABANG PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Utuk Melengkapi Persyaratan
Dalam Mencapai Gelar Ahli Madya (A.Md.)**

OLEH:

RIZKY DWI PRASETYA

NPM: 18650003

**PROGRAM D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVESITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**

ABSTRAK

Rizky Dwi Prasetya. NPM 18650003.2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Pada BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan. Pembimbing I Karnila Ali, B.Bus., M.P.A., Pembimbing II Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I.

Tujuan dari penelitian ini adalah keingintahuan penulis dalam kegiatan para pegawai dikantor maupun dilapangan di kantor cabang BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan dalam mengupayakan loyalitas nasabah serta pengaruh kualitas pelayanan yang menjadi penghambat terhadap loyalitas nasabah menggunakan produk pembiayaan murabahah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilaksanakan melalui wawancara langsung dengan pegawai serta beberapa nasabah BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan.

Hasil Penelitian ini pengaruh kualitas pelayanan yang baik dan maksimal akan memiliki dampak positif terhadap loyalitas nasabah menggunakan produk pembiayaan murabahah. Pihak BMT harus benar – benar mengetahui dan memahami perilaku nasabah, tentang yang dibutuhkan dan yang diinginkan dengan cara menganalisis faktor dari kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan murabahah. Jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT belum cukup hanya sekedar sikap dan tingkah laku Pegawai BMT dalam melayani nasabah tetapi juga mencakup variabel pelayanan yaitu cara promosi kepada nasabah, kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab.

Kata Kunci : Mutu Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Rizky Dwi Prasetya. NPM 18650003.2021. Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Loyalty Using Murabahah Financing Products at BMT Assyafi'iyah Pekalongan Branch. Supervisor I Karnila Ali, B.Bus., M.P.A., Supervisor II Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I.

The purpose of this study is the author's curiosity in the activities of employees in the office and in the field at the BMT Assyafi'iyah branch office, Pekalongan Branch in seeking customer loyalty and the influence of service quality which is an obstacle to customer loyalty using murabahah financing products.

This study uses a qualitative method which is carried out through direct interviews with employees and several customers of BMT.

The results of this study the effect of good and maximum service quality will have a positive impact on customer loyalty using murabahah financing products. The BMT must really know and understand customer behavior, about what is needed and what is desired by analyzing factors from service quality to customer interest in using murabahah financing products. The services provided by the BMT are not enough just the attitudes and behavior of BMT employees in serving customers but also include service variables, namely the way of promotion to customers, abilities, attitudes, appearance, attention, actions and responsibilities.

Keywords: Quality of Service, Customer Loyalty

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA
BMT ASSYAFI'YAH CABANG PEKALONGAN

NAMA : RIZKY DWI PRASETYA

NPM : 18650003

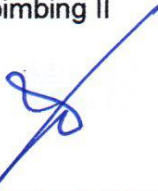
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Karnila, B.Bus., M.P.A.
NIDN 0204068502

Pembimbing II



Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I.
NIDN 0218097902

Mengetahui,
Ketua Program Studi
D-III Perbankan dan Keuangan



Fitriani, S.E., M.M.
NIDN 0206068604

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA
BMT ASSYAFI'YAH CABANG PEKALONGAN

NAMA : RIZKY DWI PRASETYA

NPM : 18650003

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 19 Agustus 2021

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji


Karnila Ali, B.Bus., M.P.A.
NIDN. 0204068502

Ketua Penguji


Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I.
NIDN. 0218097902

Sekretaris


Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN 0210036801

MOTTO

“Mending kuper tapi sukses, dari pada gaul tapi ancur”

(Mario Teguh)

“Sukses bukanlah hal yang kebetulan. Sebab, kesuksesan terbentuk dari kerja keras, pembelajaran, pengorbanan, dan cinta yang ingin kamu lakukan”

(Pele)

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(Q.S. Al-Mujadalah:11)

“Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong)”

(HR. Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, saya persembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Bapak Kartino dan Ibu Sujati, kedua orang tercinta yang sangat aku sayangi yang menghadirkan namaku disetiap doanya. Terimakasih atas kasih sayang, doa dan memberikan motivasi semangat yang tidak pernah berhenti mengalir serta dukungan lahir maupun batin semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan panjang umur untuk kedua orang tuaku tersayang dan tercinta.
2. Yodhika Pratama, kakak ku tersayang yang selalu memberikan dukungan terus untuk aku dan selalu memberi semangat serta senyum keceriaan.
3. Kepada saudara – saudara ku terimakasih yang telah memberikan doa semangat dan dukungannya.
4. Terimakasih untuk teman – teman Silvi, Windi, Galuh, Eni, Septika, Elda, Samsi, Tegar, Yogi, Nanang, Linda, Trio, Mahila, dan semua teman – teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu telah membantu saya.
5. Keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta teman – teman seperjuangan D-III Perbankan dan Keuangan angkatan 2018 Universitas Muhammadiyah Metro.
6. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro, sebagai bukti dan ucapan terimakasih atas doa, bantuan dorongan dan pengorbanan yang selalu menyertaiku untk menuju keberhasilan dalam studi.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, dan tak lupa shalawat serta salam selalu tecurahkan kepada Rasulullah SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini sebagai Tugas Akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Pada BMT Assyafi’iyah Cabang Pekalongan”**.

Disamping itu bantuan dari berbagai pihak sangat berperan dalam proses penyusunan Tugas Akhir. Oleh karena itu dengan rasa hormat, tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. H. Suwanto, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
3. Fitriani, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
4. Karnila Ali, B.Bus., M.P.A., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan mengenai penulisan Tugas Akhir ini.
5. Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan masukan dalam penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.
6. Aris Setiawan, S.Pd., selaku Pimpinan Cabang BMT Assyafi’iyah Cabang Pekalongan yang telah memberikan izin untuk melakukan kegiatan penelitian.
7. Seluruh Pegawai KSPPS BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan yang telah berkenan memberikan pengarahan dan informasi selama melakukan kegiatan penelitian.

Semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat kepada para pembaca. Penulissadar bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Metro, Agustus 2021

Penulis



Rizky Dwi Prasetya

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Rizky Dwi Prasetya
NPM : 18650003
Jurusan : D-III Perbankan dan Keuangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BMT ASSYAFI’IYAH CABANG PEKALONGAN”** adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program D-III Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi Tugas Akhir tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

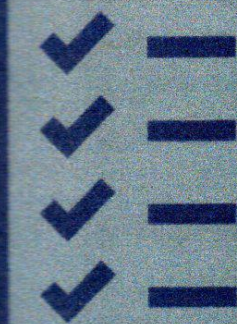
Metro Agustus 2021



Rizky Dwi Prasetya
NPM. 18650003



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



DAFTAR ISI

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2471/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : RIZKY DWI PRASETYA
NPM : 18650003
JENIS DOKUMEN : TUGAS AKHIR

JUDUL:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BMT ASSYAFI'YAH CABANG PEKALONGAN

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syaratp bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 30 Agustus 2021
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Jajar Dewantara No.116 Iringmulyo,
Metro Timur Kota Metro, Lampung,
sa

ec: www.upi.ummetro.ac.id
c: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
HALAMAN PERNYATAAN	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Kegunaan Penelitian	3
E. Lokasi Penelitian	3
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Teori Umum.....	5
1. Pengertian Baitul Maal Tamwil (BMT).....	5
B. Pembiayaan BMT	9
1. Pengertian Pembiayaan	9
2. Unsur – Unsur Pembiayaan	9
3. Tujuan Pembiayaan.....	10
4. Jenis-jenis Pembiayaan.....	11
5. Prinsip-prinsip Pembiayaan.....	14
C. Pembiayaan Murabahah.....	15
D. Loyalitas Nasabah.....	16
E. Kualitas Pelayanan	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	23
B. Ruang Lingkup Penelitian	23
C. Teknik Pengumpulan Data.....	23
D. Teknik Analisis Data.....	24

BAB IV PEMBAHASAN

A. Profil BMT Assyafi'iyah	26
1. Sejarah Singkat BMT Assyafi'iyah.....	26
2. Visi dan Misi	27
3. Produk Simpanan.....	27
4. Produk Pembiayaan BMT Assyafi'iyah.....	29
5. Struktur Organisasi BMT Assyafi'iyah	31
6. Gambar Tugas	31
7. Pembahasan	33
8. Karakteristik Responden.....	36

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	39

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Nisbah Ceria Berkah Antara Anggota dan BMT.....	29
2. Jumlah Anggota Produk Pembiayaan Murabahah.....	36

DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan31

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar pertanyaan wawancara
- Lampiran 2. Daftar jawaban wawancara
- Lampiran 3. Logo BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan
- Lampiran 4. Jumlah anggota pembiayaan murabahah
- Lampiran 5. Surat Pengajuan Judul
- Lampiran 6. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
- Lampiran 7. Lembar Konsultasi Tugas Akhir
- Lampiran 8. Surat Keputusan Ujian Akhir
- Lampiran 9. Surat Pengantar Magang
- Lampiran 10. Surat Dari Balasan Magang PT Bank Lampung
- Lampiran 11. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 12. Rekap Nilai
- Lampiran 13. Berita Acara Ujian Tugas Akhir