

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA JASA KSPPS BMT MITRA UMAT
PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

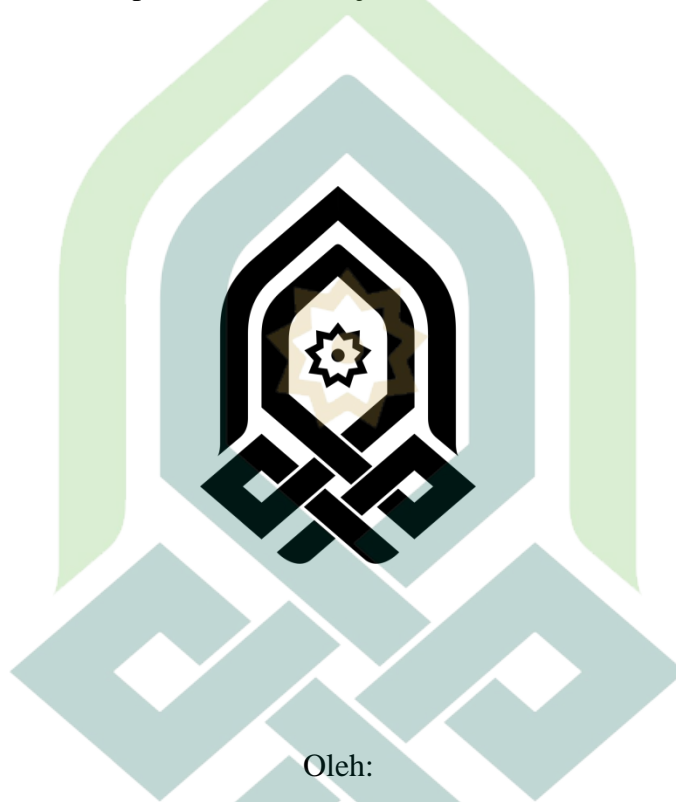
MIFTAKHUR ROCHMAH
NIM. 2013112101

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA JASA KSPPS BMT MITRA UMAT
PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

MIFTAKHUR ROCHMAH
NIM. 2013112101

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **MIFTAKHUR ROCHMAH**

NIM : **2013112101**

Judul : **PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KSPPS BMT MITRA UMAT PEKALONGAN**

menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 9 Januari 2019

Yang menyatakan,



MIFTAKHUR ROCHMAH

NIM. 2013112101





NOTA PEMBIMBING

Karima Tamara, ST. MM

Jl Raya Cepiring 93 Kendal

Lampiran : 1 (lembar) ekslembar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Miftakhur Rochmah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Pekalongan

c/q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum, wr.wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : Miftakhur Rochmah

NIM : 2013112101

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pada KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan.

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudara/i tersebut segera dapat dimunaqasahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pekalongan, 4 Januari 2019
Pembimbing,

Karima Tamara, ST. MM
NIP. 197303182005012002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.PahlawanKajenPekalongan, Website: www.febi.iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara :

Nama : MIFTAKHUR ROCHMAH
NIM : 2013112101
Judul Skripsi : PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KSPPS BMT MITRA UMAT PEKALONGAN


Telah diujikan pada hari Senin tanggal 16 Januari 2019 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


Agus Fakhri M.S.I
NIP.197701232003121


Kuat Ismanto M.Ag
NIP.197912052009121

Pekalongan, 29 Januari 2019

Disahkan oleh Dekan,



Dr. H. Shinta Dewi Rismawati, SH.,MH
NIP. 19750220 199903 2 001



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sytem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

	Nama		Keterangan
ا	Alif	Tidak	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengantitik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef



ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fatimah*

4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikutu kata sandang itu.

Contoh :

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /`/.

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

PERSEMBAHAN

Persembahan tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku.

Untuk orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku, karya kecil ini penulis persembahkan kepada :

- Ayahanda Suraji dan Ibu Warnisih, mereka adalah orang tua hebat yang telah membesarkan dan mendidikku dengan penuh kasih sayang dan memberikan dukungan serta motivasi dalam segala hal yang tak mungkin bisa ku balas dengan apapun.
- Suamiku tercinta Imammuddin terimakasih atas do'a semangat dan, dukungan moral spiritual, materil maupun immateril sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
- Anakku tersayang Kayra Azkadina Dawam, Terimakasih karena sudah menjadi semangat dalam hidupku.
- Kakakku tersayang Aisah terima kasih atas dukungan dan do'amu, semoga Allah SWT membalas kebaikanmu.
- Adik-adiku tersayang Eko Kurniawan dan Wiwin Himatul C terimakasih atas dukungan dan doa kalian semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.
- Almamaterku tercinta IAIN Pekalongan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.
- Dosen Pembimbing, Ibu Karima Tamara, ST.MM. Terimakasih karena selama ini sudah membimbingku dengan baik dan sabar.



- Pimpinan dan seluruh Staff KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan.
- Sahabatku Zahrotul Mufidah terimakasih telah mendo'akan dan menyemangatiku.
- Seluruh teman-teman Ekonomi Syariah Angkatan 2012.
- Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.



MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakan dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

Dan hanya kepada Tuhanmu hendaknya kamu berharap.

(Q.S Al Insiroh 6-8)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

(Q.S Al Baqarah 216)

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.

(Aristoteles)

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh.

(Confusius)

Mereka berkata bahwa setiap orang membutuhkan 3 hal yang akan membuat mereka berbahagia di dunia ini, yaitu seseorang untuk dicintai, sesuatu untuk dilakukan, dan sesuatu untuk diharapkan.

(Tom Bodett)

ABSTRAK

Rochmah, Miftakhur. 2019. **Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan.** Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Pembimbing Karima Tamara S.T, M.M.

KSPPS BMT Mitra Umat merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak di bidang bisnis dan sosial. Dua sayap yang ada, bisnis dan sosial harus direntangkan dan dikembangkan secara bersama agar terjadi keseimbangan dalam setiap langkahnya. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing untuk meningkatkan kesetiaan nasabah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan baik secara *parsial* maupun *simultan*.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Jumlah sampel yang diambil berdasarkan batas minimal pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Non-probability Sampling* dengan cara *Accidental Sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan cara membagikan pada nasabah KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan, metode analisis datanya menggunakan regresi linier berganda.

Dari hasil penelitian data didapatkan model uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh positif dan signifikan. Uji F sebesar 35,497 yang mengandung arti bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kepercayaan, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan. Besar *Adjust R square* dalam penelitian ini adalah 0,526, hal ini berarti 52,6% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen seperti kepercayaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci: Kepercayaan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Nasabah KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan”.

Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW. pembawa kebenaran dan petunjuk, berkat beliau kita dapat menikmati kehidupan yang penuh dengan cahaya keselamatan. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafa'atnya, aamiin.

Dalam menyusun skripsi ini penulis tidak akan berhasil dan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M. Ag. selaku Rektor IAIN Pekalongan
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, SH., MH. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan
3. Bapak Agus Fakhрина, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan
4. Bapak Kwat Ismanto, M.Ag. selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan
5. Ibu Tri Astutik Haryati M.Ag selaku Dosen Wali Studi selama masa perkuliahan di IAIN Pekalongan.
6. Bu Karima Tamara S.T., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan arahan, motivasi dan saran dalam penyusunan skripsi.



7. Segenap Dosen Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan beserta para staffnya.
8. KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan yang telah memberikan izin peneliti dalam melakukan penelitiannya.
9. Ucapan terimakasih yang tiada akhir wajib penulis sampaikan kepada kedua orangtua yang telah mendoakan dan memberi semangat baik moril maupun materil dalam proses pembuatan skripsi ini.
10. Suami dan anaku tercinta yang selalu menjadi semangat dalam menyusun skripsi.
11. Kakak dan adikku tercinta yang menjadi semangat dalam penulisan skripsi ini serta sanak saudara yang senantiasa mendampingi.
12. Teman-teman Mahasiswa IAIN Pekalongan angkatan 2012, sahabat-sahabatku dan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis hanya dapat berdoa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memberikan kemurahan bagi semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, Januari 2019

Penulis

MIFTAKHUR ROCHMAH
NIM. 2013112101



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Landasan Teori.....	9



1. Kepercayaan Nasabah	9
a. Pengertian Kepercayaan Nasabah	9
b. Indikator Kepercayaan Nasabah	10
c. Faktor–faktor yang mempengaruhi Kepercayaan	11
2. Kualitas Produk	12
a. Pengertian Kualitas Produk	12
b. Dimensi Kualitas Produk.....	13
c. Tingkat Produk jasa	14
d. Langkah-langkah Pengembangan Produk.....	16
3. Kualitas Pelayanan	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
4. Kepuasan Nasabah	22
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	22
b. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	24
c. Harapan Persepsi Kinerja	25
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	26
B. Tinjauan Pustaka	30
C. Kerangka Berpikir	43
D. Hipotesis	44

BAB III METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian	45
a. Pendekatan.....	45
b. Jenis Penelitian	45



2. Variabel Penelitian.....	45
3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	48
4. Sumber Data.....	50
5. Metode Analisis Data	51
Uji Instrumen Penelitian	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	52
3. Uji Normalitas	52
4. Uji Asumsi Klasik	52
5. Uji Multikolinearitas	53
6. Uji Heteroskedastisitas.....	53
7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
8. Pengujian Hipotesis.....	54
a. Uji t (Secara Parsial)	54
b. Uji F (Secara Simultan)	55
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	56
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	58
1. Karakteristik Responden.....	58
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	58
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60



d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota	61
B. Analisis Data	62
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	62
a. Uji Validitas.....	62
b. Uji Reliabilitas.....	64
2. Uji Asumsi Klasik	66
a. Uji Normalitas	66
b. Uji Multikolinearitas	69
c. Uji Heteroskedastisitas	70
3. Analisis Linier Berganda	72
4. Uji Signifikansi Statistik	74
a. Uji t (Parsial).....	74
b. Uji F (Simultan)	75
c. Koefisien Determinasi	76
C. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.Data Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan Periode Tahun 2014-2017.....	2
Tabel 2.1.Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1.Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1.Deskripsi Responden berdasarkan Umur.....	59
Tabel 4.2.Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3.Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.4.Deskripsi Responden berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota	62
Tabel 4.5.Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.6.Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Nasabah (X_1)	64
Tabel 4.7.Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk(X_2).....	64
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_3).....	65
Tabel 4.9.Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah(Y).....	65
Tabel 4.10.Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov kepuasan.....	68
Tabel 4.11.Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.12.Hasil Uji Glejser	71
Tabel 4.13.Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72
Tabel 4.14.Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.15. Hasil Uji T (Parsial).....	74
Tabel 4.16. Hasil Uji F (ANOVA).....	76
Tabel 4.17.Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1. Alur Kerangka Pemikiran	43
Gambar4.1. Grafik Histogram.....	67
Gambar4.2. Grafik Normal P-PLOT.....	67
Gambar 4.3. Grafik Scatterplot.....	71





DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

- A. Kuisisioner

LAMPIRAN 2

- A. Tabulasi Data

LAMPIRAN 3

- A. Validitas dan Reliabilitas Kepercayaan Nasabah (X1)
- B. Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk (X2)
- C. Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X3)
- D. Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)
- E. Uji Asumsi Klasik
 - 1. Uji Normalitas
 - 2. Uji Multikolinieritas
 - 3. Uji Heteroskedastisitas
- F. Uji Signifikan
 - 1. Uji T (Parsial)
 - 2. Uji F (Simultan)
 - 3. Uji Koefisien Determinasi
 - 4. Analisis Linier Berganda



LAMPIRAN 4

- A. Daftar Riwayat Hidup
- B. Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

BMT pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam islam terutama dalam bidang keuangan. Pengertian istilah BMT diambil dari kata-kata Baitul Mall Wa Baitul Tamwil, yang kemudian dalam perkembangannya menjadi Baitul Mall wa Tamwil yang disingkat menjadi BMT. Terdapat dua bagian dari BMT yang keduanya memiliki fungsi dan pengertian yang berbeda. Pertama Baitil Maal merupakan lembaga penerima zakat, infag, sodakoh, dan sekaligus menjalankannya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Sedangkan Baitul Tamwil adalah lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.¹

Perkembangan BMT saat ini ditandai dengan banyaknya BMT yang muncul. Semakin banyak BMT yang muncul semakin ketat pula persaingannya menarik minat calon nasabah atau anggota. Dalam usaha menarik minat calon nasabah atau anggota, mereka berlomba lomba menyediakan dan menciptakan produk-produk menarik dan inovatif. Selain itu, mereka juga harus mengatur strategi dalam memasarkan produk-produknya mampu bersaing dan berkembang.

¹Hertanto widodo, *Panduan Praktis Operasional Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Bandung: Mizan, 1999), hlm. 81.

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan KSPPS MITRA
UMAT Periode Tahun 2014-2017

Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan Keseluruhan	Total Transaksi Dalam Rupiah
2015	8.972	Rp 2.400.000.000,-
2016	9.420 1	Rp 2.600.000.000,-
2017	10.003	Rp 2.700.000.000,-

Sumber : Wawancara (2017)

Pihak lembaga keuangan dewasa ini menyadari bahwa produk yang paling kuat didunia tidak dianggap ideal jika tidak dapat memuaskan kebutuhan, keinginan, dan harapan para nasabah. Pandangan baru mengenai kualitas memperhatikan masalah-masalah ini dan menetapkan produk yang menawarkan features yang tepat, tingkat durabilitasyang tepat dan sebagainya.²

Studi kasusyang peneliti ambil adalah KSPPS BMT MITRA UMAT Pekalongan didirikan pada tanggal 21 mei 1995 dan mendapat izin keputusan Menteri Koperasi dan Pembinaan Usaha Kecil Republik Indonesia Nomor Badan Hukum : 12544/BH/KWK.11/XI/1995, tentang pengesahan Akta Koperasi yang ditetapkan pada tanggal 21 November 1995.

Adapun Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS-d/h.BMT) Mitra Umat adalah unit Koperasi Serba Usaha Mitra Umat yang bergerak di bidang usaha pembiayaan, Investasi, dan simpanan dengan polka bagi hasil (Syariah) sebagai bagian dari kegiatan koperasi yang mulai beroperasi sejak 25 Juli 1995.

²Toni Wijaya, Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano (jakarta: permata puri media, 2011) hlm 5-6

Menurut Kotler, and Amstrong, kualitas produk adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja atau jasa. Dari pengertian antara kualitas dan produk diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah nilai keseluruhan barang dan jasa yang berkaitan dengan keinginan pelanggan yang sudah sesuai dengan harapan pelanggan dari segi keunggulan produk yang layak.³ Kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.⁴

Produk-produk yang ada pada KSPPS BMT MITRA UMAT juga terdiri dari berbagai macam diantaranya produk simpanan yang terdiri dari:

Produk Simpanan :

1. Si Asha : Simpanan Anak Shaleh
2. Si Giat : Simpanan Giat Menabung
3. Si Fitri : Simpanan Idul Fitri
4. Si Qurban : Simpanan Idul Qurban

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk dapat menarik nasabah adalah dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para nasabah puas dengan pelayanan yang di berikan. Pelayanan yang baik adalah menjadi hal yang di butuhkan oleh nasabah. Menurut Lovelock

³Philip Kotler dan Amstrong, *Marketing management*, 10th edition (Jakarta: phrehalindo,2005)

⁴Philip Kotler, manajemen pemasaran...hlm.67.

mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.⁵Pelayanan merupakan suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang pemberi pelayanan yang dimaksud memecahkan permasalahan konsumen.⁶Pelayanan merupakan satu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya. Apabila layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan dengan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.⁷

Disamping memberikan kualitas pelayanan yang baik, apat pula dengan memberikan layanan dalam bentuk tabungan kepada masyarakat,

⁵Sudartik, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada PT BPR Semarang Margatama Guna Dana di Semarang*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2009), Skripsi tidak di terbitkan.

⁶Danang Sunyoto, *Teori, Kuisisioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta : graha ilmu, 2013), hlm.45.

⁷Ahmad Ulinuha, *Pengaruh Pelayanan dan citra pegadaian syariah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada pegadaian syariah cabangmaja pahit Semarang*, (Semarang : institute agama islam negeri walisongo, 2010), skripsi tidak diterbitkan.

tabungan tersebut menggunakan sistem bagi hasil. Menurut Al Qhardawi Bagi hasil merupakan dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pemilik nodal dengan usaha/kerja untuk kepentingan menguntungkan kedua belah pihak, sekaligus untuk masyarakat. Sebagai konsekuensi dari kerjasama adalah memikul resiko, baik untuk maupun rugi. Sehingga perlu adanya suatu perjanjian yang ditetapkan dalam akad yaitu Nisbah. Nisbah bagi hasil merupakan proporsipembagian hasil.⁸

Seperti telah dikemukakan diatas kepuasan nasabah terkait dengan kepercayaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan BMT kepada nasabah. Maka, dalam rangka untuk menumbuhkan kepuasan nasabahnya, KSPPS BMT Mitra Umat harus meningkatkan kepercayaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Menurut kotler, kepuasan adalah “Perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kepuasan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (atau hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan dipelanggan”.⁹ Pengertian kepuasan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

⁸Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 120

⁹Philip Kotler dan Amstrong, *Marketing Management*, 10 th edition, (Jakarta: Prehallindo, 2005), hlm. 121.

Harapannya, konsumen akan betul-betul merasa puas dan sudah pasti mereka akan terus mengadakan pembelian ulang serta mengajak teman-teman sehingga Jadi, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan¹⁰.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh nasabah selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan. Ketidakpuasan yang diperoleh pada awal tahap pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan nasabahnya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.¹¹

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang: “PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

¹⁰Fandy Triptono, Strategi Pemasaran, Edisi iii (Yogyakarta: Andi, 2008), hal. 24.

¹¹Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, Edisi Kedua, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hal.107.

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KSPPS-BMT MITRA UMAT PEKALONGAN.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa KSPPS-BMT MITRA UMAT Pekalongan secara parsial?
2. Apakah kepercayaan, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa KSPPS-BMT MITRA UMAT Pekalongan secara simultan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, Kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa KSPPS BMT MITRA UMAT PEKALONGAN secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan, Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa KSPPS BMT MITRA UMAT PEKALONGAN secara simultan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini telah ada beberapa diharapkan dapat berguna dalam mengembangkan dan mempraktikkan pengetahuan mengenai manajemen pemasaran yang telah diperoleh dibangku kuliah.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi KSPPS-BMT MITRA UMAT pekalongan dalam menerapkan pengaruh kepercayaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa.

E. Sistematika Penulisan

Secara umum penelitian ini akan dibuat dalam 5 bab terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian, tinjauan pustaka berupa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, kerangka berfikir dan hipotesis yang diambil pada penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN



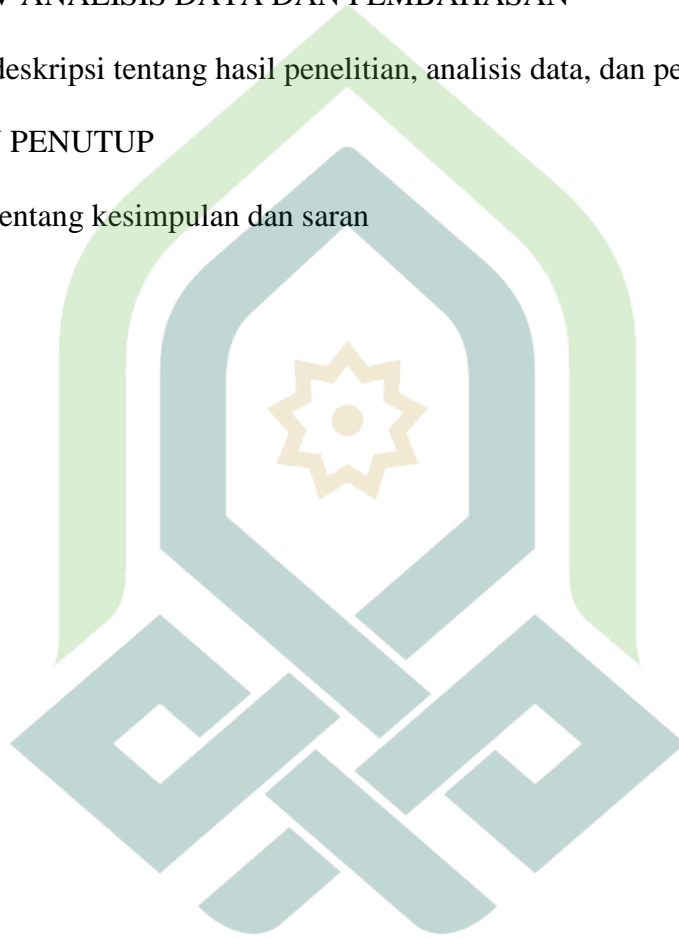
Bab ini yang menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, instrumen dan teknik pengambilan sampel, instrumen dan teknik pengumpulan data dan penelitian dan teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi deskripsi tentang hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diurutkan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah di KSPPS BMT MITRA UMAT Pekalongan dengan nilai signifikan $0,000 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan nasabah mempunyai pengaruh positif dan signifikan atau semakin besar kepercayaan nasabah semakin meningkat kepuasan nasabah.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah di KSPPS BMT MITRA UMAT Pekalongan dengan nilai signifikan $0,000 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan atau semakin besar kualitas produk semakin meningkat kepuasan nasabah.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah di KSPPS BMT MITRA UMAT Pekalongan dengan nilai signifikan $0,000 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan atau semakin besar kualitas pelayanan semakin meningkat kepuasan nasabah.

4. Dari hasil Uji F telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama simultan. Dengan nilai Fhitung $35,497 > Ftabel -1,158$.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. KSPPS BMT MITRA UMAT Pekalongan perlu mempertahankan kepercayaan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar dapat menimbulkan kepuasan nasabah.
2. Bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti topik sejenis disarankan untuk menambah variabel-variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Metode penelitian*. (Jakarta: Rineka Cipta).
- Asmarani, Puji Bunga. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen (studi kasus bus harapan jaya tulungagung)*. (Kediri, Universitas Nusantara PGRI Kediri).
- Azwar, Saifudin. 1998. *Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Dewi, Yunita Ria dkk. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan dan Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Situs Online Bukalapak.com)*. (Semarang Universitas Pandanaran Semarang).
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*.
- Irawan, Handi. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elek Media Komposindo.
- Ismaya, Nur Devi . 2016. *Pengaruh Kualitas produk dan promosi terhadap tingkat kepuasan nasabah (studi kasus produk tabungansukarela koperasi pemuda buana kopena pekalongan)*.
- Karsono. 2017. *Jurnal bisnis dan manajemen vol.7*.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta : kencana.



Kotler, Philip dan Amstrong. 2005. *Marketing Management*, 10 th edition. (Jakarta:

Prehallindo).

Kotler, Philip. 1997. *Menejemen Pemasaran*. (Jakarta: Prehalindo).

Kotler, Philip dan Kevin lane Keller. *Manajemen Pemasaran*.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Prehalindo).

Kotler, Philip dan Amstrong. 2005. *Marketing management*. 10th edition (Jakarta: phrehalindo).

Maulana, Ozi. 2016. *Analisis Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan nasabah*

Terhadap Loyalitas Masanah pada KSPPS SM NU PEKALONGAN Cabang

Karadenan.

Nur Rianto, Al Arief. 2010. *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. (Bandung: Alfabeta).

Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*. (Yogyakarta: UII Press).

Saidani, Basrah. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan*

Konsumen dan Minat Beli pada Transmarket Ranch Market.

Rifan, Mohamad. 2013. *Pengaruh Kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, dan kepuasan*

nasabah terhadap loyalitas nasabah pada kospin jasa unit syariah pekalongan.

(skripsi di STAIN pekalongan).

Saputra, Arias Rahmatullah. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk*

terhadap kepuasan konsumen. (Studi Empiris pada TOKO KU Kopma UMY).

Semapana, Dian. 2016. *Pengaruh kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas*



elayanan, dan nisbah bagi hasil tabungan terhadap minat nasabah menabung pada

Bmt Pahlawan Tulungagung.

Sembiring, Janita Inka. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap*

Kepuasan pelanggan dalam memebentuk loyalitas pelanggan (studi kasus pada

pelanggan mc donal's mt haryono malang). (Jurnal Administrasi bisnis, Vol 15, 01).

Senja, Putri Ayu. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Peayanan dan Promosi*

terhadap Minat menabung siswa tingkat SMA swasta kecamatan Buaran (studi kasus

pada simpel matra cabang pekalongan). (skripsi di STAIN pekalongan).

Setiawan, Yuli Rahmat. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan*

nasabah terhadap loyalitas nasabah (studi pada KJKS BMT BAROKAH TEGALREJO).

Setiawan, Hari. Magdalena, Maria, Minarsih. Fathoni, Aziz. 2006. *Pengaruh kualitas produk,*

kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan

kepuasan sebagai variabel intervening, jurnal manajemen, volume 2 nomwe 2.

Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei.* (Jakarta: Penerbit LP3S).

Sudartik. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan periklanan Terhadap Keputusan*

Nasabah Dalam Menabung Pada PT BPR Semarang Margatama Guna Dana di

semarang, (Semarang: Universitas Negeri Semarang). Skripsi tidak di terbitkan.

- Sugiyono. 2006. *Metode Statistik untuk Penelitian*. (Bandung: Alfabeta).
- Sugiyono. 2011. “*Statistik untuk Penelitian*”. (Bandung: Alfabeta).
(Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang).
- Sularto, Lana. 2004. “*Pengaruh Privasi, Kepercayaan dan Pengalaman terhadap Niat Beli Konsumen Melalui Intenet*”, Jurnal Ekonomi & Bisnis No. 3 Jilid 9.
- Sunyoto Danang. 2013. *Teori, Kuisisioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta : graha ilmu).
- Triptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi iii (Yogyakarta: Andi).
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, (Yogyakarta: Andi Offset).
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran jasa: prinsip, penerapan dan penelitian* (Yogyakarta: Andi off set,).
- Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa, Edisi Pertama Cetakan Kedua*. (Yogyakarta:Andi,2000).
- Tjiptono, Fandy dan Chandra,Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 2(Yogyakarta: Penerbit Andi).
- Triptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi iii (Yogyakarta: Andi).
- Tyas, Ramadhani Rizqia. dan Setiawan Ari. 2015. “*Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber MuliaTuntang*”.
- Ulinuha Ahmad. 2010. *Pengaruh Pelayanan dan citra pegadaian syariah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada pegadaian syariah cabangmaja pahit semarang*, (semarang : institute agama islam negeri walisongo),
skripsi tidak diterbitkan.



Umar, Husein. 2002. Riset Pemasaran dan perilaku konsumen (Jakarta: Gramedia Pustaka

Utama).

Widodo, Hertanto. 1999. *Panduan Praktis Operasional Baitul Maal Wa Tamwil (BMT,*

(Bandung: Mizan).

Wiliam J, Stanton. 2000 *Prinsip Pemasaran, Jilid 2 Edisi 7.* (Jakarta: Erlangga).

Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano* (jakarta:

permata puri media).

Wijaya, Violita Cyntia. 2017. "*Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan kualitas produk*

terhadap kepuasan konsumen (Depot madiun masakan khas bu rudy)".

Yuliana, Elva. 2015. "*Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah*

Simpanan Berbunga (SIGUN) di BMT SM NU Cabang Kesesi", Skripsi Ekonomi

Syariah (pekalongan : STAIN pekalongan)

Yuliani, Tiwi. 2017. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*

Penyimpanan dengan Model Carter (Studi Kasus KSPPS BTM Pekalongan Cabang

Wonopringgo Kabupaten Pekalongan)". Skripsi Ekonomi Syariah (pekalongan :

STAIN pekalongan).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

Nama Lengkap : Miftakhur Rochmah
Tempat, Tanggal Lahir : Batang, 23 Januari 1995
Alamat : Desa Batiombo Rt 04/01
Kecamatan Bandar Kabupaten Batang

Riwayat Pendidikan

SDN Batiombo 01 Lulus tahun 2006
SMPN 03 Bandar Lulus tahun 2009
SMKN 1 Batang Lulus tahun 2012
IAIN Pekalongan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi S.1
Ekonomi Syariah angkatan 2012.

B. DATA ORANG TUA

1. Ayah kandung

Nama Lengkap : Suraji
Pekerjaan : Buruh
Agama : Islam
Alamat : Desa Batiombo Rt 04/01
Kecamatan Bandar Kabupaten Batang

Ibu Kandung

Nama Lengkap : Warnisih
Pekerjaan : Ibu rumah tangga
Agama : Islam
Alamat : Desa Batiombo Rt 04/01
Kecamatan Bandar Kabupaten Batang



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raya Bojong-Kajen Pekalongan
Website: www.febi.iainpekalongan.ac.id Email: febi@iainpekalongan.ac.id

Nomor : 207/In.30/M.6/PP.00.9/03/2018
Lamp :-
Hal : Permohonan Izin Penelitian

12 Maret 2018

Kepada Yth,
Pimpinan KSPPS BMT Mitra Umat Kota Pekalongan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Miftakhur Rochmah

Nim : 2013112101

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: **"Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan"**.

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut. Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

A.n Dekan
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Agus Fakhri, M.S.I.
NIP. 197701232003121001



KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH

BMT MITRA UMAT

mitra usaha pilihan umat



Pekalongan, 10 Januari 2019

SURAT KETERANGAN

No. 002/ S.Ket /MU/ XII/ 2018

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nisfu Fadhilah, A.md.

Jabatan : HRD

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut,

Nama : Miftakhur Rochmah

NIM : 2013112101

Program Studi : Ekonomi Syariah

Universitas : IAIN Pekalongan

Telah melaksanakan penelitian di KSPPS BMT MITRA UMAT dengan judul
"Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat
Kepuasan Pengguna Jasa KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan"

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan
sebagaimana mestinya.

KSPPS BMT MITRA UMAT



Nisfu Fadhilah, A.md.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Kusuma bangsa No.9 Pekalongan. Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418
Website :perpustakaan iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain pekalongan. ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **MIFTAKHUR ROCHMAH**

NIM : **2013112101**

Jurusan/Prodi : **EKONOMI SYARIAH**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA JASA KSPPS BMT MITRA UMAT PEKALONGAN**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksektif ini
Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan
menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta
dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, Februari 2019



MIFTAKHUR ROCHMAH
NIM. 2013112101

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.

