

**PENGARUH BAGI HASIL, PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus di KSPPS BTM Melati Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



oleh:

ARINA MUNA
NIM: 2013214477

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN 2021**

**PENGARUH BAGI HASIL, PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus di KSPPS BTM Melati Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



oleh:

ARINA MUNA
NIM: 2013214477

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN 2021**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARINA MUNA

NIM : 2013214477

Judul Skripsi : PENGARUH BAGI HASIL, PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi
Kasus di KSPPS BTM Melati Pekalongan)

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 1 Desember 2021

Yang menyatakan



Arina Muna

Happy Sista Devy, M.M.
Pekajangan 10/ 1 Pekalongan

NOTA PEMBIMBING

Pekalongan, 07 Desember 2021

Lamp. : ---

Hal : Naskah Skripsi
Sdri. Arina Muna

Kepada Yth.
Dekan FEBI IAIN Pekalongan
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

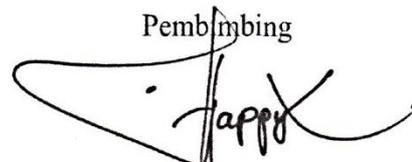
Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara:

Nama : Arina Muna
NIM : 2013214477
Jurusan : EKONOMI SYARIAH
Judul : **Pengaruh Bagi Hasil, Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di KSPPS BTM Melati Pekalongan)**

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudari tersebut segera dimunaqosahkan.
Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Pembimbing



Happy Sista Devy, M.M
NIP. 19931014 201801 2 003

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Agama Islam Negeri Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan meteril maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan kasih sayangnya kepada kami yang tiada terputus.
2. Suami tercinta yang tiada hentinya memberikan motivasi dan dukungannya.
3. Anakku tercinta kalianlah penyemangat hidupku.
4. Adik-adikku yang selalu mensupport dan mendoakanku.
5. Keluarga besar Mertua yang sudah mendukung dan mendoakan serta menjaga putri kecilku.
6. Pimpinan KSPPS BTM Melati Pekalongan yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
7. Teman-teman seperjuangan kalian is the best..
8. Almamater Tercinta

MOTTO

Firman Allah Q.S. Al Ahzab.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَفُؤَلُوا قَوْلًا سَدِيدًا ۗ يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ
ذُنُوبَكُمْ ۗ وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِيمًا ۗ [الأحزاب: 70-71]

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar. Niscaya Allah memperbaiki bagimu amalan-amalanmu dan mengampuni bagimu dosa-dosamu. Dan barangsiapa mentaati Allah dan Rasul-Nya, maka sesungguhnya ia telah mendapat kemenangan yang besar [QS. Al Ahzab: 70-71].”

ABSTRAK

ARINA MUNA. Pengaruh Bagi Hasil, Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di KSPPS BTM Melati Pekalongan).

Salah satu cara yang dapat dilakukan KSPPS BTM Melati Pekalongan untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan memberikan perhatian khusus yang akan membuat nasabah puas dan mereferensikannya kepada orang lain. Karena biaya untuk menarik nasabah baru ternyata lebih besar dari pada biaya untuk mempertahankan nasabah yang ada. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bagi hasil, pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 21.0.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan; 2) Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan; 3) Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan; 4) Bagi hasil, pelayanan dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan.

Kata Kunci : Bagi Hasil, Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

ARINA MUNA. Effect of Profit Sharing, Service and Promotion on Customer Satisfaction (Case Study at KSPPS BTM Melati Pekalongan).

One of the ways that KSPPS BTM Melati Pekalongan can do to increase customer satisfaction is to pay special attention to what will make customers satisfied and refer them to others. Because the cost of attracting new customers is greater than the cost of retaining existing customers. The purpose of this study was to determine the effect of profit sharing, service, and promotion on customer satisfaction of KSPPS BTM Melati Pekalongan.

This research is a type of quantitative research. The data collection method in this study is a questionnaire method using a sample of 100 respondents. Sampling technique with accidental sampling method. This study uses multiple linear regression test data analysis method with the help of SPSS 21.0.

The results showed 1) Profit sharing had a significant effect on customer satisfaction of KSPPS BTM Melati Pekalongan; 2) Service has a significant effect on customer satisfaction of KSPPS BTM Melati Pekalongan; 3) Promotion has a significant effect on customer satisfaction of KSPPS BTM Melati Pekalongan; 4) Profit sharing, service and promotion have a significant effect on customer satisfaction of KSPPS BTM Melati Pekalongan.

Keyword : Profit Sharing, Service, Promotion and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'amin, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Bagi Hasil, Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di KSPPS BTM Melati Pekalongan)”** dengan baik walaupun tidak lepas dari hambatan-hambatan yang merintangainya. Shalawat dan salam tidak lupa kami haturkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Selanjutnya tak lupa penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Zaenal Mustaqim, M. Ag. Selaku Rektor IAIN Pekalongan
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan;
3. Dr. Tamamudin, M.M., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan, dan selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA);
4. Muhammad Aris Syafi'i, M.E.I. selaku ketua Program Studi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan;
5. Happy Sista Devy, M.M, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan, dan selaku dosen pembimbing
6. Kepala KSPPS BTM Melati Pekalongan yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
7. Segenap dosen dan staf Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang dengan ikhlas dan ridha mentransfer ilmu pengetahuannya serta memberikan pelayanan yang baik kepada penulis;
8. Semua pihak yang tidak disebutkan di atas yang telah memberikan seluruh bantuan kepada penulis selama menyelesaikan studi.

8. Semua pihak yang tidak disebutkan di atas yang telah memberikan seluruh bantuan kepada penulis selama menyelesaikan studi.

Kiranya tiada ungkapan yang paling indah yang dapat penulis haturkan selain iringan do'a *Jazakumullahu Khoirol Jaza*, semoga bantuan dukungan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, Amin. Penulis menyadari tiada gading yang tak retak, begitupun kiranya tesis ini masih jauh dari sempurna, sumbang pikir dan koreksi sangat bermanfaat dalam menyempurnakan tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, Desember 2021

Penulis,



ARINA MUNA
NIM. 2013214477



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan www.febi.iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : **Arina Muna**

NIM : 2013214477

Judul Skripsi : **Pengaruh Bagi Hasil, Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di KSPPS BTM Melati Pekalongan)**

Telah diujikan pada hari Senin tanggal 21 Desember 2021 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I,

Muhammad Aris Safi'i, M.E.I
NIP. 19851001 220153 1 004

Penguji II,

Ria Anisatus Sholihah, SE., MSA
NIP. 19870630 2018012 001

Pekalongan, 21 Desember 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Bagi Hasil	9
B. Kualitas Pelayanan	12
C. Promosi	15
D. Kepuasan Pelanggan	17
E. Telaah Pustaka	23
F. Kerangka Berfikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
B. Setting Penelitian	28
C. Variabel Penelitian	29
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	30
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian	32
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data Penelitian	45
B. Hasil Penelitian	60
C. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	81
B. Saran	81

C. Implikasi	83
D. Keterbatasan Penelitian	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	I

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan umum yang diberikan akan dirasakan oleh masyarakat, apakah pelayanan yang diberikan tersebut memuaskan mereka atau mengecewakan. Adanya penilaian dari masyarakat tersebut merupakan pelajaran yang sangat berharga bagi aparatur dalam memberikan pelayanan yang diharapkan. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah *Baitul Tamwil Muhammadiyah* (KSPPS BTM) Melati Pekalongan merupakan koperasi di bidang simpan pinjam yang keberadaannya sangat berhubungan dengan nasabah. Nasabah dalam menilai kualitas pelayanan cenderung memperhatikan beberapa faktor yang berhubungan dengan pelayanan dari jasa yang mereka terima, sehingga mereka dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan khususnya terhadap nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan sudah memuaskan atau belum.

Pelayanan kepada masyarakat memang merupakan masalah yang sangat esensial dalam dunia usaha, perusahaan, lembaga di bidang jasa, antara lain dikemukakan oleh Rasyid (2017) bahwa pelayanan merupakan salah satu fungsi yang lebih hakiki dari perusahaan, karena pelayanan memiliki fungsi pemberdayaan dan proses pembangunan. Kualitas pelayanan umum yang diberikan akan dirasakan oleh masyarakat, apakah pelayanan yang diberikan tersebut memuaskan mereka atau mengecewakan. Adanya penilaian dari masyarakat tersebut merupakan pelajaran yang sangat berharga bagi pegawai

dalam memberikan pelayanan yang diharapkan. KSPPS BTM Melati Pekalongan merupakan koperasi yang bergerak di bidang jasa keuangan yang keberadaannya sangat berhubungan dengan nasabah. Nasabah dalam menilai kualitas pelayanan cenderung memperhatikan beberapa faktor yang berhubungan dengan pelayanan dari jasa yang mereka terima, sehingga mereka dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan khususnya terhadap nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan sudah memuaskan atau belum.

Dengan semakin ketatnya persaingan, semakin banyak perhatian yang diberikan suatu perusahaan terhadap kepuasan konsumen agar konsumen loyal. Pihak yang paling banyak berhubungan dengan kepuasan nasabah adalah pemasaran, konsumen, dan peneliti perilaku konsumen. Produsen merupakan pihak yang paling banyak mempunyai dampak dari kepuasan atau ketidakpuasan nasabah. Hal ini menyebabkan semakin banyak perusahaan yang menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Dapat terlihat dari semakin banyaknya perusahaan menyertakan komitmennya dengan kepuasan konsumen dalam pernyataan missinya, iklan, maupun *public relations* (hubungan masyarakat).

Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Perusahaan harus mampu bersaing dengan memberikan nilai tambah dari produknya untuk dapat menyakinkan konsumennya. Agar dapat memenangkan persaingan perusahaan juga harus dapat merebut hati konsumen, untuk itu dibutuhkan

tindakan dimana perusahaan harus tanggap terhadap kebutuhan konsumen, dimana perusahaan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik agar konsumen merasa puas.

Banyaknya lembaga keuangan di kota Pekalongan, menjadikan persaingan semakin meningkat. Persaingan yang terjadi diantara lembaga keuangan, membuat KSPPS BTM Melati Pekalongan sebagai salah satu lembaga keuangan harus menerapkan strategi pemasaran yang bagus untuk dapat menarik nasabah baru dan meningkatkan loyalitas pelanggan lama. Ketatnya persaingan menyebabkan perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah nasabah. Alternatif yang lebih baik untuk menghadapi persaingan adalah melakukan usaha untuk mempertahankan pasar yang sudah ada dengan meningkatkan kepuasan nasabah. Salah satu cara yang dapat dilakukan KSPPS BTM Melati Pekalongan untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan memberikan perhatian khusus yang akan membuat nasabah puas dan mereferensikannya kepada orang lain. Karena biaya untuk menarik nasabah baru ternyata lebih besar dari pada biaya untuk mempertahankan nasabah yang ada.

Pendapatan KSPPS BTM Melati Pekalongan didapatkan melalui pencairan dana dan penyaluran dana pada masyarakat dengan orientasi pada laba demi meningkatkan operasional kantor, kesejahteraan karyawan yang pada akhirnya memberikan kontribusi terhadap pendapatan koperasi. Ketersediaan sumber dana yang dimiliki oleh KSPPS BTM Melati Pekalongan, diantaranya melalui simpanan dari masyarakat, memungkinkan KSPPS BTM Melati Pekalongan dapat menyalurkan dana atau pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan

penambahan modal untuk kelangsungan usaha. Dampak dari penyaluran pembiayaan yang sangat banyak dan bila pembiayaan tersebut dapat berjalan lancar adalah bertambahnya tingkat pendapatan KSPPS BTM Melati Pekalongan dari bagi hasil pembiayaan yang dibayarkan oleh nasabah. Hal ini dapat dilihat di tabel di bawah ini.

Tabel 1.1
Data Perkembangan Jumlah Nasabah, Tabungan dan Pembiayaan
KSPPS BTM Melati

No	Tahun	Jumlah		
		Nasabah	Tabungan	Pembiayaan
1	2016	1797	Rp 785.623.016	Rp 618.467.050
2	2017	2267	Rp 1.277.705.712	Rp 764.435.750
3	2018	2662	Rp 1.603.927.796	Rp 1.163.218.573
4	2019	2983	Rp 1.877.026.734	Rp 1.442.101.573
5	2020	3235	Rp 2.503.993.996	Rp 1.468.895.850

Sumber: Dokumen KSPPS BTM Melati Pekalongan Tahun 2021.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dalam setiap tahunnya KSPPS BTM Melati Pekalongan mengalami peningkatan jumlah nasabah pada tahun 2016 jumlah nasabah 1.797 dan pada tahun 2020 naik menjadi 3.235 sehingga ada peningkatan sebesar 180%, jumlah tabungan pada tahun 2016 sebesar Rp. 785.623.016 dan pada tahun 2020 meningkat menjadi Rp. 2.503.993.996 sehingga ada peningkatan sebesar 318%, jumlah pembiayaan pada tahun 2016 sebesar Rp. 618.467.050 dan pada tahun 2020 meningkatkan menjadi Rp. 1.468.895.850 sehingga ada peningkatan sebesar 237%.

Promosi yang dilakukan KSPPS BTM Melati Pekalongan tidak bisa berjalan dengan baik dan sempurna tanpa adanya peran aktif dari pemerintah. Karena peran aktif pemerintah didalam lembaga pembiayaan adalah merupakan

salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan masyarakat golongan ekonomi lemah khususnya dan untuk menunjang kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Sekarang ini telah banyak bank atau lembaga keuangan lain muncul. Terbukti pada masa sekarang ini banyak lembaga keuangan swasta nasional maupun pemerintah yang membuka cabang di daerah-daerah, sehingga KSPPS BTM Melati Pekalongan diharapkan mampu bersaing dengan lembaga keuangan lain dengan mutu pelayanan yang baik, karena persaingan akan semakin kompleks dan ketat.

Dalam rangka memenuhi sumber dananya, KSPPS BTM Melati Pekalongan menghimpun dana dari masyarakat. Jenis simpanan di KSPPS BTM Melati Pekalongan adalah tabungan dan deposito berjangka, yaitu jangka 3 bulan, 6 bulan, 9 bulan dan 12 bulan. Penetapan bagi hasil yang ditetapkan KSPPS BTM Melati Pekalongan adalah untuk deposito 3 bulan 8,5%, 6 bulan 9%, 9 bulan 9,5% dan 12 bulan 10%. Penetapan prosentase bagi hasil yang bersaing dengan lembaga keuangan lain dapat menggambarkan kepuasan nasabah untuk mengajukan pembiayaan di KSPPS BTM Melati Pekalongan.

Menurut Juniawan (2019) ada kebutuhan bagi lembaga keuangan Islam untuk menggunakan program kualitas layanan Islami. Alasan mengapa lembaga keuangan Islam harus sadar akan kualitas layanan adalah pertama, produk dan layanan lembaga keuangan Islam harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh nasabah. Konsep kerja dalam Islam dianggap sebagai salah satu jenis ibadah. Kedua, menggunakan kualitas layanan dalam lembaga keuangan Islam menjadi penting karena hubungannya yang jelas dengan biaya, keuntungan,

kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari mulut konsumen. Hal lain yang bisa saja mempengaruhi kepuasana nasabah salah satunya ialah tingkat bagi hasil. menurut Nikensari (2017), bagi hasil adalah kerja sama antara dua pihak yang satu sebagai penyandang dana dan yang lain sebagai pengelola dimana hasil usahanya akan dibagi sesama sesuai nisbah yang telah disepakati, misalnya 50%:50% (akad *mudharabah*).

Berdasarkan hal tersebut maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh bagi hasil, pelayanan dan promosi terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BTM Melati Pekalongan. Penelitian tersebut penulis tuangkan dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Bagi Hasil, Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di KSPPS BTM Melati Pekalongan)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan?
2. Apakah pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan?
3. Apakah promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan?
4. Apakah bagi hasil, pelayanan, dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan.
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan.
3. Untuk mengetahui apakah promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan.
4. Untuk mengetahui apakah bagi hasil, pelayanan, dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk mempelajari karakteristik manajemen pemasaran dan persoalannya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada IAIN Pekalongan dan sebagai sarana mengembangkan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari tentang mata pelajaran Manajemen Pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan dapat menjadi bahan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan yang dilakukan oleh KSPPS BTM Melati Pekalongan dalam hal bagi hasil, pelayanan, promosi dan kepuasan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan uji hipotesis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan.
2. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan.
3. Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan.
4. Bagi hasil, pelayanan dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BTM Melati Pekalongan.

B. Saran-Saran

Untuk menunjang keberhasilan KSPPS BTM Melati Pekalongan dalam segala aktivitasnya, maka penulis kemukakan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan. Adapun saran-sarannya sebagai berikut:

1. Bagi KSPPS BTM Melati Pekalongan:
 - a. Hendaknya lebih memperhatikan pelayanan dan promosi agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah, juga harus memperhatikan variabel-variabel lain diantaranya fasilitas dan lokasi.

- b. Hendaknya memberi dorongan kepada para pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat menjadi wacana serta penunjang untuk penelitian-penelitian berikutnya. Penambahan variabel sangat baik dilakukan, karena lebih rinci pemahamannya dan lebih mewakili model. Hal ini dapat dilakukan dengan mengganti atau menambah variabel yang lain diantaranya komplain nasabah, kepercayaan dan loyalitas nasabah.
3. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) dapat menerangkan variabilitas sebesar 64,9%. Untuk itu KSPPS BTM Melati Pekalongan harus meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal, serta promosi harus lebih baik lagi.

C. Implikasi

Berdasarkan simpulan hasil penelitian, dapat dikemukakan implikasi sebagai berikut:

1. Implikasi Manajerial

Perlu adanya pengembangan *soft skill* untuk mengantisipasi persaingan pasar pada era *online*. Pihak manajemen KSPPS BTM Melati Pekalongan dapat menggunakan media sosial dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Implikasi Teoritis

Implikasi dari temuan ini memberikan sumbangan terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya yang berkaitan dengan

pemasaran dalam hal ini mengenai pengaruh bagi hasil, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS BTM Melati Pekalongan.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis masih mempunyai beberapa keterbatasan antara lain:

1. Sampel yang digunakan sedikit, hasil penelitian ini mungkin saja akan berbeda apabila sampel yang di gunakan di perbanyak.
2. Variabel yang digunakan pada penelitian ini masih sedikit, maka hasil penelitian kurang memberikan kontribusi yang berarti terhadap kepuasan nasabah. Karena itu, untuk penelitian mendatang diharapkan dapat menggunakan atau menambah variabel lain yang sekiranya benar-benar memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Pada penelitian ini penulis mengambil 4 (empat) variabel yaitu variabel bagi hasil (X_1), variabel pelayanan (X_2), variabel promosi (X_3) dan variabel kepuasan nasabah (Y). Untuk penelitian mendatang diharapkan dapat menambah atau menggunakan variabel yang lain yang sekiranya benar-benar memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Adella Rianty, 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tangerang Selatan), Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Alma, Buchari. 2016. *Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Al-Qardhawi, Yusuf. 2011. alih bahasa Setiawan Budi Utomo, *Bunga Bank Haram*, Cetakan Pertama, Jakarta: Akbar.
- Andreasen, Kotler, 2015. *Srategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Ansori, Abdul Ghofur. 2017. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Antonio, Muhamad Syafi'i. 2017. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani.
- Azwar, Saifuddin. 2019. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bisri dan Herlin Widasiwi S. 2018. "Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Cinere)", *Jurnal Moneter* Vol. V No. 1 April 2018.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan T. Hani Handoko, 2017. *Manajemen Pemasaran "Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFPE.
- Djaslim Saladin dan Oesman, Yevis Marty. 2017. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ghozali, Imam. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, J. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Edisi keenam. Yogyakarta: BPFPE.
- Juniawan, Yadi. 2019. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip, 2016. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta: Prehallindo.

- Kotler, P. dan Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Moenir, A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhamad, 2015. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press.
- Muhammad dan Dwi Suwiknyo, 2019. *Akuntansi Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Trust Media.
- Nikensari, Sri Indah. 2017. *Perbankan Syariah Prinsip, Sejarah dan Aplikasinya*. Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra
- Rasyid, 2017, *Makna Pemerintahan*, PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta.
- Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2017. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta.
- Saeed, Abdullah. 2014. *Bank Islam dan Bunga*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukardi, 2018. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Swasta, Basu dan T Hani Handoko. 2016. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFPE.
- Thoha, Miftah. 2017. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Rajawali Press.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2015. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandi. 2017. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: Andi.

Wiroso, 2015. *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, Jakarta: Grasindo.