

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PEMBIAYAAN MURABAHAH
(Studi Kasus BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

Oleh :

RUSTIANA

NIM: 212523

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

2017



NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Nota Persetujuan Pembimbing

Kepada

Yth. Ketua STAIN Kudus

Cq Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di

Kudus

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara **Rustiana NIM: 212523** dengan judul: "**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus)**" pada jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Ekonomi Syariah (ES), setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan. Demikian, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Kudus, Februari 2017

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing

H. Fu'ad Riyadi, Lc, M.Ag.
NIP. 19760925 200604 1 002



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : RUSTIANA
NIM : 212523
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus)”

Telah dimunaqosahkan oleh tim penguji Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus pada tanggal :

7 Maret 2017

selanjutnya dapat diterima dan disyahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam.

Kudus, 13 Maret 2017



Ketua Sidang / Penguji I

Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si.
NIP. 19760225 200312 1 002

Penguji II

Sulthon S.Pd, M. Ag. M.Pd.
NIP. 19701103 200501 1 004

Dosen Pembimbing

H. Fu'ad Rivadi, Lc, M.Ag.
NIP. 19760925 200604 1 002

Sekretaris Sidang / Penguji III

Tina Martini, SE, M.Si.
NIP. 19770323 200212 2 003

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rustiana
NIM : 212523
Jurusan/ Program Studi : Syariah dan Ekonomi Islam/ES
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus)

Menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, Februari 2017

Yang membuat pernyataan

Saya,



RUSTIANA
NIM. 212523

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن

كُنْتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ ﴿١٧٢﴾

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, makanlah di antara rezki yang baik-baik yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepada-Nya kamu menyembah*” (Q.S Al Baqarah:172).¹



¹ Al Qur'an Surat Al Baqarah Ayat 172, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Mubarakatan Toyyibah, Kudus, 1998, hal. 6.

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua saya bapak Sumono dan Ibu Tuminah, orang yang selalu menemani saya dan juga menginspirasi, memotivasi suami dan anakku tercinta, saudara-saudara saya yang saya cintai dan semua keluarga saya, teman-teman seperjuangan tingkat akhir khususnya kelas A/LK/EI semuanya dan orang-orang yang memberikan semangat dari awal sampai akhir pembuatan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBIAYAAN MURABAHAH (Studi Kasus BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus)”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Ekonomi Islam di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathul Mufid, M.Si., selaku Ketua STAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si., selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Karebet Gunawan, SE, MM, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kudus yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. H. Fu'ad Riyadi, Lc, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Hj. Azizah, S.Ag., MM., selaku Kepala Perpustakaan STAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Ayah Sumono dan ibu Tuminah serta suamiku Chandra dan anak tersayang Fariz yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-temanku kelas A/LK/EI seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang terjelma dalam tulisan inipun juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Kudus, Februari 2017

Penulis



RUSTIANA
NIM : 212523

