

ABSTRAK

Rustiana. NIM: 212523. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus).

Kualitas yang memuaskan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembiayaan murabahah, kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pembiayaan murabahah BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus.

Jenis penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*), merupakan penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan kondisi saat ini subyek yang diteliti dengan pendekatan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi data reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus sangat baik, karena manajemen sadar bahwa kualitas pelayanan adalah kunci utama keberhasilan sebuah BMT. Karyawan melayani anggota secara umum maupun anggota pembiayaan murabahah dengan baik sesuai dengan standar operasional perusahaan yang sudah ditetapkan. Karena tujuan utama BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus adalah kepuasan anggota. Pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus bisa diandalkan karena mampu memenuhi kebutuhan baik modal maupun dana konsumtif bagi anggotanya. Kualitas pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus menurut manajemen sudah optimal karena pelayanan manajemen bisa diandalkan, karyawan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap anggota, karyawan bersedia memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, karyawan mau menerima masukan dari anggota sehingga hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan anggota, hal tersebut terlihat dengan anggota yang berminat menggunakan produk BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus anggota merekomendasikan produk pembiayaan murabahah kepada orang lain serta anggota yang mengatakan sesuatu tentang kebaikan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus.

Kata Kunci : *Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Pembiayaan Murabahah.*