

**PENGARUH PRODUK AL-QARD TALANGAN HAJI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
DI BMI CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI.)**



**AGHIS SUBAN MALAWI
9.313.004.04**

**PROGRAM STUDI : EKONOMI ISLAM (EI)
JURUSAN : SYARI'AH**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI
2008**

**PENGARUH PRODUK AL-QARD TALANGAN HAJI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
DI BMI CABANG KEDIRI**

AGHIS SUBAN MALAWI

NIM 9 313 004 04

Disetujui Oleh:

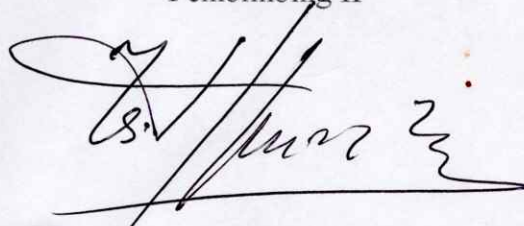
Pembimbing I



(Imam Annas Mushlih, MHI)

NIP.150.288.492

Pembimbing II



(H. Osmarus Zaman, Lc.M.Pd.li.)

NIP. 150.317.610

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 28 Oktober 2008

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo
Kediri.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : AGHIS SUBAN MALAWI
NIM : 9 313 004 04
Judul : PENGARUH PRODUK AL-QARD TALANGAN HAJI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BMI
CABANG KEDIRI.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa tuntunan yang telah diberikan pada sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 24 Oktober 2008, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan banyak terima kasih

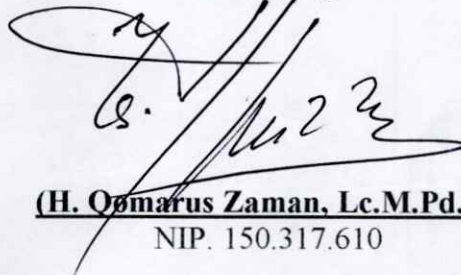
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



(Imam Annas Mushlih, MHI)
NIP. 150.288.492

Pembimbing II



(H. Osmarus Zaman, Lc.M.Pd.li.)
NIP. 150.317.610

**PENGARUH PRODUK AL-QARD TALANGAN HAJI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT
INDONESIA CABANG KEDIRI**

AGHIS SUBAN MALAWI
NIM. 9.313.004.04

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Sekolah Tinggi Agama
Islam Negeri Kediri Pada Tanggal 24 Oktober 2008

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dra. Nurul Hanani, MHI.

NIP. 150.288.494 (.....)

2. Penguji I

Imam Annas Mushlih, MHI.

NIP. 150.288.492 (.....)

3. Penguji II

H. Qomarus Zaman, Lc.MPd.li.

NIP. 150.288.492 (.....)

Kediri, 28 Oktober 2008

Ketua STAIN Kediri



Drs. H. Ahmad Subakir, MAg.

NIP. 150.246.340

PERSEMBAHAN

Dengan penuh keikhlasan berbaur kebahagiaan pertama-tama puji syukur kuhaturkan kepada Allah SWT, Alhamdulillah Robbil 'alamiin.. berkat RahmatMu ya Robbi, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dan dapat kami persembahkan kepada mereka yang selama ini telah bersahabat dengan memberikan bantuan moril maupun spirituil. Penghargaan dan penghormatan penuh ketulusan kuhaturkan kepada:

- ☞ Kedua orang tuaku, yang dengan ikhlas dan penuh cinta kasih selalu berkorban demi ananda tersenyum kini hingga kelak. Semoga semua kasih sayang dan cinta Bapak dan Ibu terganti kasih Allah SWT serta semua kebaikan dibalas oleh Allah SWT. Amiin...
- ☞ Kakak-kakakku (kak Tina & kak Nora) dan adikku Ursula tersayang, dan tak lupa keponakanku yang cantik Cherill Meilia Islamadina, semua jasa-jasa dan perhatian kalian selalu kukenang di lubuk hati yang paling dalam..
- ☞ Mama tersayang (Siti Mu'alimah) yang selalu memberikan semangat dan memberikan warna baru dalam hari-hariku sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, Semoga kesuksesan dan keberhasilan selalu mengiringi kita semua. Amiin...
- ☞ Teman2 alumni pondok At-tiin, semua penghuni baghdad com. (mbah soleh, jijang, moja, kaboel, gundul)
- ☞ Semua sahabat seperjuangan (Nabil, Panjul, Rendi, Yusuf, Nia, Chepi Mbak Di, Mannan, Kang Salim). Semoga segala kebaikan kalian diukir sebagai amal kebaikan oleh Allah SWT...
- ☞ Kepada semua teman-teman yang lain di STAIN Kediri yang pernah bersinggungan dengan saya tetapi tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan bagi kalian semua. Amiin...

ABSTRAK

AGHIS SUBAN MALAWI, Dosen pembimbing IMAM ANNAS MUSHLIHIN, MHI, dan H. QOMARUS ZAMAN, Lc.M.Pd.li.: Pengaruh Produk Al-Qard Talangan Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMI Cabang Kediri.

Dewasa ini semakin banyak diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak nasabah yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah menyebabkan setiap perusahaan jasa harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh produk Al-Qard Talangan Haji terhadap tingkat kepuasan nasabah di BMI Cabang Kediri.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah produk Al-Qard Talangan Haji di BMI Cabang Kediri khusus wilayah kota Kediri yang berjumlah 30 orang, sehingga peneliti menggunakan seluruh populasi tersebut untuk menjadi subyek penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket dan dokumentasi. Hasil penelitian dengan menggunakan rumus produk moment menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.663 ini berarti korelasi antara produk Al-Qard Talangan Haji terhadap tingkat kepuasan nasabah memiliki korelasi yang kuat, sedangkan berdasarkan hasil analisis regresi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa produk Al-Qard Talangan Haji memberikan sumbangan positif yaitu sebesar 20.04 terhadap tingkat kepuasan nasabah produk Al-Qard Talangan Haji di BMI Cabang Kediri.

Kata kunci : Produk Al-Qard Talangan Haji, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T. atas rahmat dan karunian yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam skripsi ini penulis ingin mengungkapkan pengaruh produk Al-Qard Talangan Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulius menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Imam Annas Mushlihin MHI., dan H. Qomarus Zaman, Lc.M.Pd.li., selaku dosen pembimbing, yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing dan memberikan dorongan sampai skripsi ini terwujud.
2. Ketua STAIN dan Ketua Jurusan Syari'ah STAIN Kediri beserta sluruh staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga penulis selesai studi.
3. Pimpinan Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri beserta seluruh karyawan, yang telah memberikan banyak bantuan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
4. Teman-teman mahasiswa STAIN Kediri yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan moril sehingga penulis selesai studi.

5. Kedua orang tua, kakak-kakak, adik, yang selalu memberikan dorongan berupa apapun sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Kediri, 12 oktober 2008

penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA KONSULTAN	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Asumsi Penelitian	9
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Produk Al-Qard Talangan Haji	11
1. Pengertian Al-Qard	11
2. Dasar Hukum Al-Qard	12
3. Rukun dan Syarat Al-Qard	16
4. Penerapan Al-Qard dalam Perbankan	18
5. Pengembangan Produk Al-Qard	23

B. Kepuasan Nasabah	25
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	25
2. Teori Kepuasan Konsumen	28
3. Fakor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	33
C. Pengaruh Produk Al-Qard Talangan Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	37
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Rancangan Penelitian	39
B. Populasi dan Sampel	40
C. Pengumpulan Data	41
D. Instrumen Penelitian	42
E. Analisis Data	43
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
B. Deskripsi Data	68
C. Pengujian Hipotesis	78
BAB V : PEMBAHASAN	86
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	89
B. Saran-saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Skor Hasil Angket Variabel x (produk Al-Qard Talangan Haji)	69
Tabel 2. Perhitungan Standart Deviasi Kelompok Untuk Variabel X	71
Tabel 3. Konversi Untuk Variabel X	73
Tabel 4. Data skor Hasil Angket Variabel Y (kepuasan nasabah)	74
Tabel 5. Perhitungan Standart Deviasi Kelompok Untuk Variabel Y	76
Tabel 6. Tabel Konversi Untuk Variabel Y	77
Tabel 7. Tabel Kerja atau Perhitungan	80
Tabel 8. Tabel Interpretasi r Product Moment	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar1. Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Kediri	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Tentang Produk Al-Qard Talangan Haji

Lampiran 2. Angket Tentang Kepuasan Nasabah

Lampiran 3. Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5. Surat Bukti Konsultasi

Lampiran 6. Daftar Nasabah Produk Al-Qard Talangan Haji BMI Cabang Kediri

Wilayah Kota Kediri Tahun 2008