

1. Meskipun tingkat kepuasan nasabah produk Al-Qard Talangan Haji sudah dalam kategori cukup puas, hendaklah hal ini tidak membuat bank puas. Pelayanan terhadap nasabah harus tetap diutamakan sehingga nasabah merasa puas dan bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan yakni berupa loyalitas.
2. Pihak bank hendaknya memperhatikan empat komponen penting dalam kegiatan pemasaran yang dikenal sebagai 4P atau *marketing mix* adalah *product, price, place, promotion*.
3. Dalam menjaga kualitas produk pihak bank hendaknya memahami lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yang telah peneliti cantumkan pada bab II, agar nasabah tetap merasa puas terhadap kualitas produk yang ditawarkan oleh pihak bank.
4. Perusahaan (dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri) perlu mengetahui tiga metode dalam pengukuran kepuasan konsumen supaya bila sewaktu-waktu pihak bank ingin mengetahui kepuasan nasabah dapat segera dilakukan dan segera dapat diketahui hasilnya dan segera dilakukan suatu penanganan yang tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2007.
- Antonio, Mohammad Syafii. *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani. 2001.
- Azwar, Saifudin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2001.
- Darmadi, Z. Bambang. *Tak-Tik Bisnis dan Perspektif Pemasaran*. Yogyakarta: Uneversitas Atma Jaya. 1999.
- Gilarso, T. *Pengantar Ilmu Ekonomi Mikro*. Yogyakarta: Kanisius. 2003.
- Hajar, Ibnu. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*. Jakarta: Raia Grafindo Persada. 1996.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2004.
- Husaini, *Metode Penelian Sosial*. Bandung: Remaja Rosta Karya. 2001.
- Kartini, Kartono. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju. 1996.
- Kasmir. *Dasar Dasar Perbankan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. 2003.
- Kotler, Philip. *Prinsi-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 1997.
- Marzuki, *Metodologi Riset*. Yoggyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi UII. 1986.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN. 2003.
- , *Konstruksi Mudharabah Dalam Bisnis Syari'ah*. Yogyakarta : Pusat Studi Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah. 2003.

- , *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN. 2004.
- , *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*. Yogyakarta: BPFE. 2004/2005.
- Muslehuddin, Muhammad. *Sistem Perbankan Dalam Islam*. Jakarta : Rineka Cipta. 1990.
- Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2001.
- Nasution. S. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003.
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Ekonosia. 2004.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 1998.
- Sukirno, Sadono. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Fajar Interpretama offset. 2004.
- Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: UII Press. 2005.
- Tim Pengembangan Perbankan Syari'ah Institute Banker Indonesia. *Konsep Produk dan Implementasi Operasional Bank Syari'ah*. Jakarta : Djambatan. 2003.
- Wirnyaningsih. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media. 2005.

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

PEDOMAN ANGKET

1. Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Umur :

2. Petunjuk Pengisian

- a. Anda diminta untuk mengisi dengan jujur sesuai dengan pengalaman anda selama menjadi nasabah produk Al-Qard Talangan Haji di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Kediri.
- b. Cara pengisian angket adalah dengan cara memberikan tanda silang jawaban-jawaban yang tersedia.

**A. Angket tentang Produk Al-Qard Talangan Haji**

1. Bank memberikan informasi terbaru tentang produk Al-Qard Talangan Haji yang disediakan
  - a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang
  - e. Tidak pernah
2. Bank mengembangkan produk Al-Qard Talangan Haji secara variatif sesuai kebutuhan nasabah
  - a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang
  - e. Tidak pernah
3. Bank menawarkan biaya administrasi yang murah bagi nasabah Al-Qard Talangan Haji
  - a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang
  - e. Tidak pernah
4. Bank memberikan kelonggaran kepada nasabah Al-Qard Talangan Haji dalam pengembalian dana talangan

- a. Selalu      b. Sering      c. Kadang-kadang      d. Jarang      e. Tidak pernah
5. Bank menawarkan produk Al-Qard Talangan Haji dengan saluran distribusi yang bervariasi
- a. Selalu      b. Sering      c. Kadang-kadang      d. Jarang      e. Tidak pernah
6. Bank memberikan kemudahan kepada nasabah untuk mengajukan dana Al-Qard Talangan Haji
- a. Selalu      b. Sering      c. Kadang-kadang      d. Jarang      e. Tidak pernah
7. Bank menawarkan produk Al-Qard Talangan Haji menggunakan alat promosi yang bervariasi
- a. Selalu      b. Sering      c. Kadang-kadang      d. Jarang      e. Tidak pernah
8. Bank memperkenalkan produk Al-Qard Talangan Haji dengan menggunakan iklan di media massa
- a. Selalu      b. Sering      c. Kadang-kadang      d. Jarang      e. Tidak pernah
9. Karyawan bank dalam menawarkan produk Al-Qard Talangan Haji menguasai produk yang ditawarkan
- a. Selalu      b. Sering      c. Kadang-kadang      d. Jarang      e. Tidak pernah
10. Bank memberikan fasilitas pelayanan dalam produk Al-Qard Talangan Haji sesuai kebutuhan nasabah
- a. Selalu      b. Sering      c. Kadang-kadang      d. Jarang      e. Tidak pernah

#### **B. Angket Tentang Kepuasan Nasabah**

1. Bank menyelesaikan pelayanan untuk nasabah sesuai waktu yang dijanjikan
- a. Selalu      b. Sering      c. Kadang-kadang      d. Jarang      e. Tidak pernah
2. Bank tidak membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah
- a. Selalu      b. Sering      c. Kadang-kadang      d. Jarang      e. Tidak pernah
3. Nasabah tidak menunggu lama untuk memperoleh pelayanan bank
- a. Selalu      b. Sering      c. Kadang-kadang      d. Jarang      e. Tidak pernah

4. Nasabah yang menghadapi masalah mendapatkan bantuan penyelesaian dari bank
  - a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang
  - e. Tidak pernah
5. Nasabah merasa aman dengan produk yang disediakan oleh bank
  - a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang
  - e. Tidak pernah
6. Nasabah merasa aman dengan sikap profesional yang dimiliki oleh karyawan bank
  - a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang
  - e. Tidak pernah
7. Bank memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan yang disediakan
  - a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang
  - e. Tidak pernah
8. Bank memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
  - a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang
  - e. Tidak pernah
9. Nasabah tidak mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi dengan bank
  - a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang
  - e. Tidak pernah
10. Bank memiliki fasilitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah
  - a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang
  - e. Tidak pernah

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Kapan berdirinya Bank Muamalat Indonesia cabang Kediri?
2. Apa alasan pendirian kantor cabang Bank Muamalat Indonesia di kota Kediri?
3. Bagaimana masalah pengurusan perizinan pendirian kantor cabang di kota Kediri?
4. Bagaimana struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia cabang Kediri?
5. Apa saja produk-produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia cabang Kediri?
6. Bagaimana *job diskriton* di masing-masing bagian di Bank Muamalat Indonesia cabang Kediri?
7. Apa saja fasilitas yang diperoleh oleh nasabah dalam produk Al-Qard Talangan Haji?
8. Bagaimana pihak bank memproses pengajuan dana talangan oleh nasabah?



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

**Jurusan : Ushuluddin - Tarbiyah - Syari'ah**

Alamat: Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo Kediri 64127

Fax.(0354) 686564 Telp. (0354) 689282

nomor : Stt.08/3/PP.00.9/2008 /2008  
jumlah : 1 (satu) berkas  
: **MOHON IZIN RISET/PENELITIAN**

Kediri, 19 Mei 2008

Kepada Yth.

PIMPINAN BANK MUAMALAT  
CABANG KEDIRI

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini kami mohon dengan hormat agar mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : AGHIS SUBAN MALAWI  
Nomor Induk : 931300404  
Semester : GENAP  
Jurusan/Prodi : SYARIAH / EKONOMI ISLAM  
Tahun Akademik : 2007-2008

Dalam rangka menyelesaikan studi/menyusun skripsinya, mohon diberi izin/kesempatan untuk mengadakan riset/penelitian di wilayah yang menjadi wewenang Bapak/ Ibu di Bank Muamalat Cabang Kediri, dalam bidang-bidang yang terkait dengan judul SKRIPSI-nya, yaitu :

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

Mahasiswa yang melaksanakan riset/penelitian, berkewajiban mentaati peraturan yang berlaku di lembaga/instansi tempat penelitiannya.

Atas perkenan dan perhatian Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

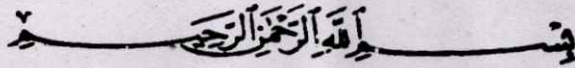


A.N. KETUA,  
BEMBANTU KETUA I,

*[Signature]*  
Prof. H. FAUZAN SALEH, Ph.D.  
NIP. 150231831







No. 293/BMI/C-KDR/X/2008

Kediri, 17 Syawal 1429 H  
17 Oktober 2008 M

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu Dekan**  
Jurusan Syariah  
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri

**Perihal: Surat Keterangan Selesai Penelitian**

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.*

Semoga Aliah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Amin.

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

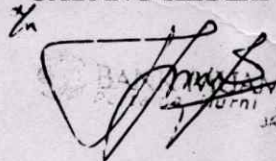
Nama : AGHIS SUBAN MALAWI  
NIM : 931300404  
Prodi : Ekonomi Islam  
Jurusan : Syariah

Telah melaksanakan Penelitian di Bank Muamalat Cabang Kediri dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul " Pengaruh Produk Al-Qard Talangan Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMI Cabang Kediri "

Demikian kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**  
**CABANG KEDIRI**

  
BANK MUAMALAT  
Jurusan Syariah  
KEDIRI

**Khaerul Fata**  
Operation Manager



DEPARTEMEN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI

**JURUSAN SYARIAH**

Program Studi: Ekonomi Islam Dan Ahwal Al Syakhshiyah

Alamat: Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri 64127 Telp. (0354) 689282 Fax. 0354686564

**DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Aghis Suban Malawi  
No. Induk : 931300404  
Jurusan/Prodi : Syari'ah/Ekonomi Islam  
Tahun Akademik : 2007/2008  
Judul Skripsi : PENGARUH PRODUK AL-QARD TALANGAN HAJI  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
DI BMI CABANG KEDIRI

No. Urut	Tanggal Konsultasi	Perintah Dosen Pembimbing	Tanda Tangan
1.	24-4-2008	Perbaiki (kelebihan dan kekurangan Bab I-IV, paparan, soal, hasil survey dan analisis) agar disesuaikan dengan waktu!	
2.	19-5-2008	Perbaiki Bab I-IV, soal agar lebih menarik indikator masalah Bab II (Laporan teori)!	
3.	17-6-2008	Perbaiki (kelebihan dan kekurangan), perbaiki agar lebih menarik!	
4.	12-7-2008	Perbaiki agar lebih menarik dan sesuai!	
5.	25-9-2008	Perbaiki (kelebihan dan kekurangan) Bab IV dan Bab V!	
6.	15-10-2008	Perbaiki (kelebihan dan kekurangan) Bab VI!	

Kediri,  
Dosen Pembimbing I

**Imam Annas Muslihin, M.HI**  
NIP. 150288492




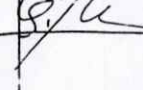
**DEPARTEMEN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**JURUSAN SYARIAH**

Program Studi Ekonomi Islam Dan Akhwal Asy Syahsiyah

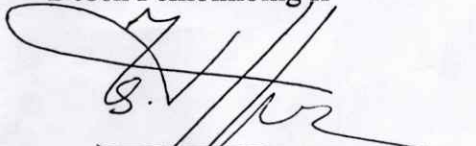
Alamat: Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri Telp (0354) 689282 Fax: 0354686564

**DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Aghis Suban Malawi  
No. Induk : 931300404  
Jurusan/Prodi : Syari'ah/Ekonomi Islam  
Tahun Akademik : 2007/2008  
Judul Skripsi : PENGARUH PRODUK AL-QARD TALANGAN HAJI  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
DI BMT CABANG KEDIRI

No. Urut	Tanggal Konsultasi	Perintah Dosen Pembimbing	Tanda Tangan
1	17-6-08	Acc Proposal skripsi	
2	25-9-08	Perbaiki halaman bab 1- akhir.	
3	15-10-08	Perbaiki footnote bab 1- akhir.	

Kediri,  
Dosen Pembimbing II

  
**H. Qomarus Zaman, Lc M.Pd.II**  
Nip.150317610