

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH AMITRA DI ERA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus PT FIFgroup Cabang Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagai persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

MILANI ULIN NAFIAH

9.3131.911.5

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISA KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH AMITRA DI ERA PANDEMI COVID-19

(Studi Kasus Pada PT. FIFgroup Cabang Kediri)

MILANI ULIN NAFIAH

9.313.191.15

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE.MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Choiril Anam, M.El
NIDN. 2029038403

NOTA DINAS

Lampiran : 4 (empat) berkas

Kediri, 27 Juni 2022

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No.07 – Ngronggo

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : MILANI ULIN NAFIAH

N.I.M : 931319115

Judul : ANALISA KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH AMITRA DI ERA PANDEMI
COVID-19 (Studi Kasus PT. FIFgroup Cabang
Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'laikum Wr.Wb

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE.MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Choiril Anam, MEI
NIDN. 2029038403

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISA KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH AMITRA DI ERA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus PT. FIFgroup Cabang Kediri)

MILANI ULIN NAFIAH
N.I.M 9.313.191.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Intitut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 18 Juli 2022

Tim Penguji:

1. Penguji Utama

Dijan Novis Saka, SE. MM
NIDN. 0714127001



(.....)

2. Penguji I

Sri Anugrah Natalina, SE. MM
NIP. 19771225 200901 2 006



(.....)

3. Penguji II

Choiril Anam, M.EI
NIDN. 2029038403



(.....)

Kediri, 18 Juli 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. H. Imam Annas Muslih, M, HI
NIP. 197501011998031002

HALAMAN MOTTO

**“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan
tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan
untukku tidak akan pernah melewatkan”**

-Umar bin Khattab-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT dan rasa syukur yang tak terkira, serta ucapan terimakasih dan tak lupa sholawat kepada baginda Nabi Muhammad SAW, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibu tercinta Ibu Darminingsih dan Bapak Fatkhurrahman. Terima kasih atas dukungan, bimbingan, pengorbanan, kesabaran dan do'a yang selalu kalian panjatkan. Terima kasih telah membesarkanku dengan penuh kasih sayang hingga mengantarkanku menyelesaikan pendidikan di IAIN Kediri.
2. Adik-adikku Adit, Ridwan dan Ifa. Terimakasih untuk kasih sayang, dukungan, semangat dan do'a yang kalian berikan selama ini.
3. Seluruh Keluarga besar Hj. Rusmini. Terimakasih telah memberikan dukungan motivasi dan do'a serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Mbak lala dan mbak Ida, terimakasih untuk dukungan, dorongan semangat, cerewet, segala ceramah dan amarah kalian serta bantuan selama penulisan skripsi.
5. Seluruh teman dan saudara. Terimakasih untuk semua do'a dan motivasi yang kalian berikan.

ABSTRAK

MILANI ULIN NAFIAH, Dosen Pembimbing Sri Anugrah Natalina, SE. MM Dan Choiril Anam, MEI. : Analisa Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah AMITRA Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada PT FIFgroup Cabang Kediri). Progam Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri 2022

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Pandemi covid-19 berdampak pada ekonomi yang tidak stabil dan kenaikan dolar, sehingga berpengaruh terhadap penambahan biaya untuk perjalanan ibadah ke tanah suci Mekkah, maka dari itu melalui jasa pembiayaan merupakan salah satu alternatif yang akan ditempuh nasabah untuk dapat menjalankan ibadah haji dan umroh. Kesempatan ini menjadi peluang bagi perusahaan pembiayaan dan mendorong para perusahaan saling bersaing menunjukkan kelebihan-kelebihan yang dimiliki untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan unsur yang sangat penting di dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah guna perkembangan perusahaan. Penelitian ini dilakukan di PT FIFgroup cabang Kediri, adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan FIFgroup cabang Kediri dan untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah AMITRA FIFgroup cabang Kediri di era pandemi covid-19.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan data yang dianalisis adalah hasil observasi, dan hasil wawancara dengan pegawai dan nasabah AMITRA FIFgroup cabang Kediri serta hasil dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan FIFgroup cabang Kediri di nilai baik dan memuaskan, yang terdiri dari fasilitas dan media teknologi yang memudahkan nasabah, kemampuan pegawai yang baik dan pelayanan yang diberikan secara akurat, pelayanan yang cepat tanpa ada masalah, sikap ramah dan sopan serta pegawai yang komunikatif. Nasabah AMITRA merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Selain itu, terdapat nasabah AMITRA yang merasa puas mau menggunakan jasa pembiayaan lagi dengan produk lain dan merekomendasikan FIFgroup cabang Kediri kepada orang lain.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil 'alamin. Segala puji bagi Allah yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta karuniya-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada baginda nabi Muhammad SAW. Semoga kita selalu mendapatkan syafa'atnya hingga akhir zaman. Aamin ya rabbal 'alamin.

Penelitian skripsi ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Ekonomi Syariah di IAIN Kediri. Dalam penyusunannya banyak tantangan dan hambatan yang penulis alami, namun dengan tekad yang kuat dan kerja keras serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat selesai. Terutama Ibu tercinta Ibu Darminingsih dan Bapak Fatkhur Rahman serta adik-adikku tersayang Adit, Ridwan dan Ifa yang selalu memberikan dukungan dan do'a, terimakasih.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dengan penuh sabar selama penyelesaian skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslihin, MHI selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, beserta seluruh staff fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

3. Bapak Dr. Ahmad Syakur, Lc, MEI selaku ketua prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri
4. Ibu Sri Anugrah Natalina, SE. MEI dan Bapak Choiril Anam, MEI selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, dukungan serta membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Bapak Deni dan Bapak Samsul selaku peawai PT FIFgroup cabang Kediri serta semua yang membantu kelancaran selama penulisan
6. Seluruh keluarga besar Hj. Rusmini yang tidak bisa disebutkan satu persatu dan semua teman-teman saya yang telah memberikan dukungan, doa dan membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karena itu penulis berharap semua pihak yang membaca memberikan kritik dan saran pada penuisan selanjutnya. Terima kasih semoga apa yang ada didalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Kediri, 27 juni 2022

Penulis



Milani Ulin Nafiah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Telaah Pustaka.....	10
BAB II : LANDASAN TEORI	14
A. Kualitas Pelayanan	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	16
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
B. Kepuasan Nasabah	22
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	22
2. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam	25
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	27
4. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	29
5. Indikator Kepuasan Nasabah	31

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
B. Kehadiran Peneliti.....	34
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Sumber Data.....	35
E. Pengumpulan Data	36
F. Analisis Data	37
G. Pengecekan Keabsahan Data	38
H. Tahap-tahap penelitian.....	39
BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
1. Sejarah FIFgroup	40
2. Visi, Misi dan Tujuan FIFgroup.....	41
3. Nilai-nilai Perusahaan FIFgroup	42
4. Produk FIFgroup	45
5. Produk Amitra FIFgroup	46
B. PAPARAN DATA.....	47
C. TEMUAN PENELITIAN	65
BAB V : PEMBAHASAN	68
A. Kualitas Pelayanan FIFgroup Cabang Kediri	68
B. Kualitas Pelayanan Dapat Meningkatkan Kepuasan Nasabah Amitra FIFgroup Cabang Kediri.....	73
BAB VI : PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perusahaan Pembiayaan Dana Talangan Haji dan Umrah Kota Kediri	3
Tabel 1.2	Jumlah Nasabah Amitra FIFgroup Cabang Kediri.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4. Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup