

**PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS PADA
PEMBIAYAAN MURABAHAH (STUDI KASUS DI BMT AN-NUUR
JOMBANG)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

ELLA NASOKHATUL LAIYINAH
NIM. 9.314.118.17

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI ISLAM DAN BISNIS
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

**PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS
PADA PEMBIAYAAN MURABAHAH (STUDI KASUS DI BMT AN-NUUR
JOMBANG)**

Ditulis Oleh:

ELLA NASOKHATUL LAIYINAH

9.314.118.17

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 197301132003122001

M. Sholeh Mauludin, SE, MSI
NIDN. 2030017902

NOTA DINAS

Kediri, 19 Desember 2021

Nomor : -
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini:

Nama : Ella Nasokhatul Laiyinah
Nim : 9.314.118.17
Judul : **Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Di BMT AN-NUUR Jombang)**

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

Bersamaan dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 197301132003122001

M. Sholeh Mauludin, SE, MSI
NIDN. 2030017902

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Desember 2021

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Ella Nasokhatul Laiyinah
Nim : 9314.118.17
Judul : **Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada
Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Di BMT AN-NUUR
Jombang)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 24 Januari 2022 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 197301132003122001

M. Sholeh Mauludin, SE, MSI
NIDN. 2030017902

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS PADA PEMBIAYAAN MURABAHAH (STUDI KASUS DI BMT AN-NUUR JOMBANG)

Ella Nasokhatul Laiyinah

9.314.118.17

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Pada tanggal 24 Januari 2022
Tim Penguji

- 1) Penguji Utama
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM (.....)
NIP. 197405282003122001

- 2) Penguji I
Dr. Andriani, SE, MM (.....)
NIP. 197301132003122001

- 3) Penguji II
M. Sholeh Mauludin, SE, M.SI (.....)
NIDN. 2030017902

Kediri,2022
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Anas Muslih, M.HI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

*“Percayalah pada dirimu sendiri dan ketahuilah bahwa ada sesuatu di dalam
dirimu yang lebih besar dari pada rintangan apapun”*

(Christian D. Larson)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur pada-Mu ya Rabbi atas berkah yang engkau berikan.

Sholawat serta salam padamu nabiku, Nabi Muhammad SAW.

Terima kasih saya persembahkan karya tulis ini kepada orang-orang yang saya sayangi:

- Terima kasih kepada kedua orang tua saya tercinta, Bapak Makhud Alimil Lubis dan Ibu Ita Rahayu atas segala doa yang selalu dipanjatkan untuk saya, atas kesabaran dan dukungannya, serta pengorbanan dan kasih sayang yang diberikan pada saya. Terima kasih kepada adik-adikku Aliful akbar dan Faidatu lubsiyah yang telah mendoakan dan mendukung saya.
- Terima kasih kepada orang-orang terdekat saya semua santri PESMA Al-husein, Zahara madania, Ririt eliyana, Roghib Amrullah, Zulva muna Fadhilah, Eka nurul lathifah, hulwah nadhliroh yang dengan tulus memberikan bantuan, doa dan dukungannya selama ini. Terima kasih kepada teman-teman S-1 Prodi Perbankan Syariah Angkatan'17 dan semua teman seperjuangan serta berbagai pihak yang telah membantu saya.
- Tak lupa terima kasih kepada Almamater saya tercinta IAIN Kediri.

ABSTRAK

ELLA NASOKHATUL LAIYINAH, Dosen Pembimbing Dr. Andriani SE, MM dan Sholeh Mauludin SE, M.SI : Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di BMT AN-NUUR Jombang), Perbankan Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2022.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Loyalitas, Pembiayaan Murabahah.

Kepuasan nasabah merupakan suatu perasaan seseorang dimana merasa puas atau sebaliknya setelah menerima suatu pelayanan atau jasa dari suatu lembaga atau institusi yang lain. Terciptanya sebuah kepuasan nasabah dapat memicu hubungan antara BMT dengan nasabah menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan nasabah dan loyalitas pada pembiayaan murabahah serta mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pada pembiayaan murabahah di BMT AN-NUUR Jombang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada pembiayaan murabahah yang berjumlah 518 nasabah. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi dan regresi sederhana. Selain itu juga dilakukan analisis menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi Data diolah dengan menggunakan program IBM SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah pada BMT AN-NUUR Jombang masing-masing dikategorikan cukup, hal ini dapat dibuktikan 32,19 dan 29,81 berada di ketegorisasi cukup. Terdapat hubungan yang tinggi 0,658. Dan terdapat pengaruh antara kepuasan nasabah dengan loyalitas pada pembiayaan murabahah. Kemudian diketahui bahwa nilai r^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,433 atau 43,3% ini berarti kemampuan variabel bebas (kepuasan nasabah) menjelaskan variabel terikat (loyalitas nasabah dalam pembiayaan murabahah) sebesar 43,3% sedangkan sisanya 56,7% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu kesukaan terhadap produk, komitmen, perilaku kebiasaan dan biaya pengalihan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT AN-NUUR Jombang)

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Andriani SE, MM selaku Dosen Pembimbing saya, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan meluangkan waktunya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Sholeh Mauludin SE, MSI selaku Dosen Pembimbing saya, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan meluangkan waktunya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
6. Bapak Makhud alimil lubis dan Ibu Ita rahayu yang dengan sepenuh hati memberikan doa, nasehat serta dukungannya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.

7. Teman-teman Prodi S1 Perbankan Syariah Angkatan 2017 serta semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih. Semoga Allah senantiasa memberikan kebaikan dan kebahagiaan di dunia dan di akhirat kelak kepada kita semua.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan apa yang penulis sajikan dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Kediri, 17 September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kegunaan Penelitian.....	13
E. Hipotesis Penelitian	14
F. Asumsi Penelitian.....	15
G. Telaah Pustaka.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Kepuasan Nasabah	19
B. Loyalitas Nasabah	23
C. Pembiayaan <i>Murabahah</i>	33
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Rancangan Penelitian	39

B.	Lokasi Penelitian	40
C.	Populasi dan Sampel	40
D.	Variabel Penelitian	41
E.	Definisi operasional.....	42
F.	Teknik Pengumpulan Data	44
G.	Instrumen Penelitian.....	45
H.	Analisis Deskriptif.....	46
I.	Analisis Data	46
BAB IV	HASIL PENELITIAN	53
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
B.	Deskripsi Data	60
BAB V	PEMBAHASAN.....	78
A.	Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT AN-NUUR Jombang	78
B.	Loyalitas Nasabah Pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> Di BMT AN-NUUR Jombang	82
C.	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT AN-NUUR Jombang.....	85
BAB VI	PENUTUP	90
A.	Kesimpulan.....	90
B.	Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan BMTNU cabang Jomkot dengan BMT An-Nur Jombang	2
Tabel 1.2	Jumlah nasabah BMT AN-NUUR Jombang kota tahun 2017-2020	5
Tabel 1.3	Jumlah Nasabah Pembiayaan Di BMT AN-NUUR Jombang Tahun 2018-2020	6
Tabel 1.4	Data loyalitas pembiayaan pada BMT AN-NUUR Jombang 2018-2020	6
Tabel 1.5	Alasan nasabah memilih BMT AN-NUUR Jombang.....	8
Tabel 3.1	Definisi operasional variabel X	36
Tabel 3.2	Definisi operasional variabel Y	37
Tabel 3.3	Interpretasi <i>Pearson Product Moment</i>	43
Tabel 4.1	Uji validitas variabel kepuasan nasabah (X).....	51
Tabel 4.2	Hasil uji validitas variabel loyalitas nasabah (Y)	52
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas variabel kepuasan nasabah (X)	53
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas variabel loyalitas nasabah (Y)	54
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif.....	54
Tabel 4.6	Kategorisasi Variabel kepuasan nasabah (X) Pedoman Perhitungan Skor Nilai Kategori.....	55
Tabel 4.7	Kategorisasi variabel loyalitas nasabah (Y).....	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Autokorelasi	58
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Korelasi	59
Tabel 4.11	Analisis Regresi Inear Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah.....	60
Tabel 4.12	Hasil uji T	61
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Autokorelasi	72

Tabel 4.15	Hasil Pengujian Korelasi	73
Tabel 4.16	Analisis Regresi Inear Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah	74
Tabel 4.17	Hasil Uji T	76
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner	98
Lampiran 2	Data Hasil Tabulasi Data Variabel Kepuasan Nasabah dan Loyalitas	101
Lampiran 3	Distribusi Nilai R_{tabel} Signifikansi 5% Dan 1 %	113
Lampiran 4	Durbin Watson	114
Lampiran 5	T Tabel	116
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah dan Loyalitas	117
Lampiran 7	Hasil Data Penelitian	119
Lampiran 8	Daftar Konsultasi Skripsi	123
Lampiran 9	Surat Izin Penelitian	125
Lampiran 10	Surat Keterangan Bukti Penelitian	126
Lampiran 11	Dokumentasi	127
Lampiran 12	Daftar Riwayat Hidup	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT AN-NUUR Jombang	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71

