

**PERAN KUALITAS PELAYANAN *MOBILE* USAHA GABUNGAN TERPADU  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri)**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi (S.E)



Oleh:

**Imron Rosadi**

**931412418**

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

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi dengan Judul**  
**PERAN KUALITAS PELAYANAN *MOBILE* USAHA**  
**GABUNGAN TERPADU DALAM MENINGKATKAN**  
**KEPUASAN NASABAH**  
**(Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri)**

Oleh:

**Imron Rosadi**

**931412418**

Disetujui Oleh:

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM**  
**NIP. 19740528 200312 2 001**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi dengan Judul**  
**PERAN KUALITAS PELAYANAN *MOBILE* USAHA**  
**GABUNGAN TERPADU UNTUK MENINGKATKAN**  
**KEPUASAN NASABAH**  
**(Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri)**

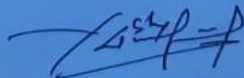
Oleh:

**Imron Rosadi**

**931412418**

Disetujui Oleh:

**Pembimbing II**



**Sri Hariyanti, SHI, MM**  
**NIP. 19851003 201903 2 006**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 09 Januari 2023

Lamp :  
Hal : Bimbingan Skripsi

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

Assalamualikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : IMRON ROSADI

NIM : 9.314.124.18

Judul : PERAN KUALITAS PELAYANAN *MOBILE* USAHA GABUNGAN TERPADU UNTUK MENINGKATKAN KEPUASANAN NASABAH (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 09 Januari 2023 Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

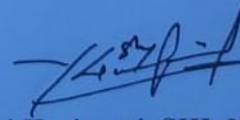
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM**  
NIP. 19740528 200312 2 001

**Pembimbing II**



**Sri Hariyanti, SHI, M.M**  
NIP. 19851003 201903 2 006

**NOTA DINAS**

Kediri, 09 Januari 2023

Lamp :  
Hal : Bimbingan Skripsi

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

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Syariah untuk membimbing  
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut:

Nama : IMRON ROSADI

NIM : 9.314.124.18

Judul : PERAN KUALITAS PELAYANAN *MOBILE* USAHA GABUNGAN  
TERPADU UNTUK MENINGKATKAN KEPUASANAN NASABAH (Studi  
Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa  
skripsinya 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 Munaqosah.

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


Wassalamu'alaikum wr.wb

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM**  
NIP. 19740528 200312 2 001

**Pembimbing II**



**Sri Hariyanti, SHI, M.M**  
NIP. 19851003 201903 2 006

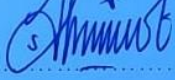


HALAMAN PENGESAHAN

PERAN KUALITAS PELAYANAN *MOBILE* USAHA GABUNGAN  
TERPADU UNTUK MENINGKAT KEPUASANAN NASABAH  
(Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri)

IMRON ROSADI  
NIM. 9.314.124.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 09 Januari 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
Dr.Sulistyowati, SHI, MEI  
NIP.198110930 200901 008  
  
(.....)
2. Penguji I  
Dr.Hj. Naning Fatmawati, S.E, MM  
NIP. 19740528 200312 2 001  
  
(.....)
3. Penguji II  
Sri Hariyanti, SHI, MM  
NIP. 19851003 201903 2 006  
  
(.....)

Kediri, 09 Januari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
**H. Imam Annas Mushlih, MHI**  
NIP. 19750101 199803 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri

E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

---

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : IMRON ROSADI

NIM : 931412418

Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail address : imron111107@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Judul Karya Ilmiah : PERAN KUALITAS PELAYANAN *MOBILE* USAHA GABUNGAN TERPADU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 03 Agustus 2023

Penulis

(Imron Rosadi)

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَتَنَازَلْ لَهُمْ  
فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

**(QS. Ali Imran [3]: 159)**

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka pasti azab-Ku sangat berat.”

**(QS. Ibrahim [14]: 7)**

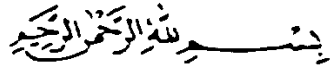
**HALAMAN PERSEMBAHAN**



Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa atas segala limpahan rahman dan rahimnya, serta motivasi dan dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Mistaram dan Ibu Siti Aminah yang selalu memberi semangat dan Do'a tanpa henti untuk putramu yang masih jauh dari kata membanggakan ini, dan masih belajar memaknai tentang apa makna *birrul walidain* yang sesungguhnya, serta kakak Nurmawati dan adek ku Fina Inayatul Maula yang selalu menjadi pendorong dan pemacu saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik
2. Dosen pembimbing saya Bu Naning, dan juga Bu Sri Hariyanti yang selalu sabar memberikan arahan, ilmu serta masukanya, saya ucapkan ribuan terima kasih
3. Dan juga partner terbaikku Latifatul Ahfa yang selalu membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, dan selalu memberikan motivasi untuk tetap sabar untuk menyelesaikan apapun.
4. Teman seperjuangan ku Fattah, Bintang, Fanesa, Panji, Bayu yang selalu menemani dalam suka maupun duka, selama menempuh bangku kuliah di IAIN KEDIRI

## **KATA PENGANTAR**



Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Kediri

Shalawat dan salam semoga Allah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pendidik agung dan rahmat bagi umat seluruh alam. Demikian juga atas seluruh keluarga, sahabat-sahabat, beserta para pengikutnya yang setia.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. Selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Ibu Sri Hariyanti, SHI, MM selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktu untuk membimbing peneliti sehingga skripsi ini terselesaikan.
4. Bapak Umar Kholis selaku kepala BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian.
5. Serta semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

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 untuk semua pihak.

Kediri, 19 Oktober 2022

Peneliti



**Imron Rosadi**  
**9314.124.18**

**ABSTRAK**

Imron Rosadi, Dosen pembimbing Dr. Hj Naning Rahmawatie, SE.,MM. dan Sri Hariyanti, SHI.,MM : Peran Kualitas Pelayanan *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri), Perbankan Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN KEDIRI, 2022.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Nasabah BMT UGT Nusantara

Kualitas Pelayanan BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri diterapkan melalui dua sistem strategi yaitu sistem jemput bola dan sistem pelayanan melalui *mobile* Usaha Gabungan Terpadu yang sudah menerapkan dan memanfaatkan teknologi yang saat ini berkembang pesat dan semakin canggih. Kemudian bagaimana peran kualitas pelayanan *mobile* Usaha Gabungan Terpadu dalam meningkatkan kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri, dan juga untuk menjelaskan peran kualitas pelayanan *mobile* Usaha Gabungan Terpadu dalam meningkatkan kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri.

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, karena permasalahan yang kompleks serta membutuhkan pengertian makna secara mendalam, sehingga perlu dilakukan observasi, wawancara, serta dokumentasi secara mendalam agar mampu mendapat data yang valid. Dalam penelitian ini, wawancara, observasi dilakukan pada karyawan di kantor BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri dan juga kepada nasabah di pasar setono betek kediri.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri telah memberikan kualitas pelayanan melalui strategi sistem jemput bola dan aplikasi *mobile* usaha gabungan terpadu, sehingga dapat mempermudah para nasabah dalam bertransaksi. Meskipun sebagian nasabah ada yang belum bisa menggunakan aplikasi secara maksimal, tetapi dari pihak BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri tetap membimbing para nasabahnya agar bisa menggunakan aplikasi *mobile* UGT dengan baik dan benar. Dan bagaimana peran kualitas pelayanan *mobile* Usaha Gabungan Terpadu dalam meningkatkan kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri.

## DAFTAR ISI

## Table of Con

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>2</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>NOTA DINAS</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>MOTTO</b> .....	<b>8</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>8</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>9</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>11</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>12</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>15</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>16</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>17</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A.Konteks Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.Fokus Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.Kegunaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E.Telaah Pustaka/ Penelitian terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A.Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Persepektif Syariah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Indikator Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.Pengertian kepuasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.Dimensi Kepuasan Konsumen Dalam Peresefektif Syariah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.Pengertian nasabah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

C. <i>Mobile</i> Usaha Gabungan Terpadu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Ketentuan Registrasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Persyaratan Instalasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Proses registrasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kehadiran Peneliti .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Data dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Sejarah BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Nusantara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Visi dan Misi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Susunan Pengurus BMT UGT Nusantara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Struktur Organisasi BMT UGT Nusantara Kantor Cabang Pembantu Kediri .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Produk-Produk BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Nusantara Kantor Cabang Pembantu Kediri .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. Fasilitas Layanan BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Paparan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Temuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

A. Peran kualitas pelayanan *mobile* usaha gabungan terpadu dalam meningkatkan kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri **Error! Bookmark not defined.**

B. Kualitas pelayanan *mobile* usaha gabungan terpadu dalam meningkatkan kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB VI PENUTUP**.....**Error! Bookmark not defined.**

A. Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA**.....**Error! Bookmark not defined.**

**Lampiran 1** .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data perbandingan jumlah nasabah BMT di kota Kediri dalam 4 tahun terakhir 2018-2021

Tabel 1.2 Data nasabah yang menggunakan dan tidak menggunakan *mobile* usaha gabungan terpadu dalam 4 tahun terakhir 2018-2021

Tabel 1.3 Data Kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri dalam 4 tahun terakhir 2018-2021

Tabel 4.1 Sturtur kepengurusan BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri

Tabel 5.1 Data kenaikan dan jumlah nasabah dalam 3 tahun terakhir 2018, 2019, 2020, 2021



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi

Lampiran 3 Daftar konsultasi Dospem 1

Lampiran 4 Daftar konsultasi Dospem 2

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian BMT UGT Nusantara Capem Kediri

Lampiran 7 Riwayat Hidup

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT UGT Nusantara Cab