

ABSTRAK

Skripsi ini adalah hasil penelitian lapangan di Bank BNI Syariah Dharmawangsa yang berjudul “Analisis Pengaruh Pembiayaan *Ijārah* terhadap Kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Dharmawangsa”. Skripsi ini bertujuan untuk membuktikan dan menjawab pertanyaan: apakah pembiayaan *ijārah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya ? seberapa besar pengaruh pembiayaan *ijārah* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya ?.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: teknik pengumpulan data menggunakan jenis *simple random sampling* dengan teknik penentuan sampel yaitu *accidental sampling*, tehnik pengujian menggunakan analisis ekonometrika yang terdiri dari uji normalitas dan uji linier sedangkan uji kedua menggunakan uji regresi sederhana yang diolah dengan menggunakan SPSS V.16 dengan pola pikir deskriptif.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data mengenai pembiayaan *ijārah* yang diperoleh dari laporan register pembiayaan tahun 2011-Mei 2013 di Bank BNI Syariah Dharmawangsa dengan cara pembagian angket atau koesioner kepada nasabah pembiayaan *ijarah* Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Secara simultan pembiayaan *ijārah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya. Besarnya pengaruh tersebut yaitu 44% dan sisanya sebesar 56% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Saran yang diberikan penulis dalam penelitian ini adalah bagi peneliti selanjutnya yang melakukan suatu penelitian yang sama diharapkan agar memperhatikan sampel dalam suatu populasi yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian. Selain itu juga memperhatikan variabel independen lain yang sekiranya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



KATA PENGANTAR

Segalapuji bagi Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang selalu memberikan ketabahan, kesabaran dan kekuatan kepada penulis dalam setiap langkah dan proses penyelesaian skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa terlimpah curahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad saw yang telah membimbing kita menuju *ad-dīn al-haq*.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terealisasi dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari semua pihak, baik bantuan moral maupun material. Oleh karena itu ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd. A'la, M.Ag, selaku Rektor IAIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Bapak DR. H.Sahid HM., M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel Surabaya.
3. Bapak Imam Buchori M.Si, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.



4. Bapak Dr. Iskandar Ritonga, M.Ag, selaku dosen pembimbing yang berkenan memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis dan semoga menjadi ilmu yang bermanfaat di masa yang akan datang.
6. Segenap jajaran staf Progam Studi Ekonomi Syariah yang telah membantu segala administrasi persyaratan selama skripsi.
7. Lembaga-lembaga terkait penelitian baik kepada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Dharmawangsa Surabaya atas ijin yang diberikan guna melakukan penelitian, khususnya Mas Wig, Mbak novi dan mbak-mbak beserta mas-mas lainnya.
8. Keluarga khususnya kepada kedua orang tua, Bapak Munarah, umak Sulimah tercinta, keluarga besar Bapak Suhana dan saudara-saudara (Ali, Alwi, Nila) yang mana telah memberikan kasih sayang dan doa yang tiada henti. Serta keluarga besar di perak (Bpk. Soebianto, Ibuk Roemiati, Mbak Fitri, Anek, Ilah, Isol, Oning)
9. Seluruh teman-teman ES (Fitroh, Dwi, Mar'ah, Mawan) dan segenap teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu selama proses penelitian. Serta



teman-teman KKN 45 yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam proses menyelesaikan skripsi ini.



Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak dan menambah hasanah keilmuan khususnya dalam bidang Ekonomi Syariah. Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Surabaya, 19 Agustus 2013

Penulis