ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Pengaruh *Syariah Marketing* Melalui Kepuasan Nasabah terhadap Kecenderungan Pembiayaan Ulang pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Dukun Gresik" ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana pengaruh langsung *syariah marketing* terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Dukun Gresik, selanjutnya menguji bagaimana pengaruh langsung *syariah marketing* terhadap kecenderungan pembiayaan ulang pada KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Dukun Gresik, serta menguji bagaimana pengaruh tidak langsung *syariah marketing* melalui kepuasan nasabah terhadap kecenderungan pembiayaan ulang pada KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Dukun Gresik.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 10.381 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10% sehingga menghasilkan sampel 100 responden dan pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan analisis datanya menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji prasyarat analisis, serta analisis jalur (*path analysis*).

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini diperoleh bahwa *syariah marketing* berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Dukun Gresik sebesar 0,699 atau 69,9 % (H1 diterima). *Syariah marketing* berpengaruh positif secara langsung terhadap kecenderungan pembiayaan ulang pada KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Dukun Gresik sebesar 0,505 atau 50,5% (H2 diterima). *Syariah marketing* berpengaruh secara signifikan terhadap kecenderungan pembiayaan ulang nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Dukun Gresik sebesar 0,255 atau 25,5% (H3 diterima).

Saran bagi KSPPS BMT Mandiri Sejahtera diharapkan untuk berupaya terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Menerapkan prinsip-prinsip syariah yang sebenarnya, dapat bekerja dengan professional, serta selalu tanggap dengan segala kebutuhan nasabah dengan lebih cepat dan tepat, baik dalam memberikan bantuan yang dibutuhkan khususnya untuk nasabah yang kesulitan dalam membayar atau sudah jatuh tempo. Hal itu jika ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sehingga mendorong nasabah untuk melakukan pembiayaan ulang di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera serta merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Dukun Gresik.

Kata Kunci: *Syariah Marketing*, Kepuasan Nasabah, dan Kecenderungan Pembiayaan Ulang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id