## PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kehadirat Illahi Robbi dan junjung junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa cahayaan Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa cahaya keterangan dan kebenaran, serta anugrah ALLAH SWT akhirnya keterangan dan kebenaran, penulis dapat menyelesaikan TESIS ini menimba ilmu selama kuliah di Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya.

1 Dengan hormat penulis persembahkan karya ini kepada orang yang telah berjasa di dalam kehidupan penulis, ucapan rasa terima kasih dan sayang kepada kedua orang tua penulis, Ayah (Tasmirin) dan Ibu (Sawi), yang selalu memberikan semangat dalam perjuangan hidup dan membimbing dengan penuh cinta, kasih sayang dan do`a tulus yang tidak akan pernah padam sepanjang masa meski waktu yang tidak akan pernah terus berlalu yang selalu menyinari setiap langkah dalam setiap hibusan nafas kehidupan , karena beliaulah penulis bisa merasakan pendidikan sampai di bangku kuliah S-2 ini, terima kasih ayah dan ibu tercinta, atas semua yang telah engkau berikan. Semoga anakmu ini bisa membalas setiap tetesan keringat dan air mata dengan amal bakti yang diridhoi Allah SWT, meskipun semua itu tidak akan pernah cukup untuk membalas lautan jasa dan kasih sayang beliau, semoga Allah membalas lautan jasa dan kasih sayang beliau, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-nya kepada kita sekeluarga. sekeluarga.



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

2 Kepada kakak-kakakku tercinta Nur Basuki, Nur Haji, Parwitono dan Imam Siswanto, teruskanlah perjuangan adikmu ini, terima kasihku untuk kalian yang telah selalu memberikan semangat dan do'a adikmu yang selalu setia mendampingiku, menguatkanku dengan penuh dan selalu memberikan dukungan serta motivasi.

3 Karya ini khusus penulis persembahkan kepada calon mertua almarhum Subakir semoga amal ibadahmu di terima oleh Allah SWT amin dan calon ibu mertua serta kekasihku tercinta.

4 Kepada pembimbing TESIS Bapak prof ismail nawawi, terima kasih atas ketulusan dan kesabarannya memberikan bimbingan ditengah-tengah kesibukannya, sehingga penulisan TESIS ini dapat terselesaikan.

5 Sahabat Sahabat-sahabat perjuanganku di Pascasarjana UIN Sunan Ampel Mas khoja, mbak dewi, pak Muki, pak darwis, mbak fitri dan mbak azmil. Serta seluruh sahabat-sahabatku sahabatku yang tidak bisa tulis satu persatu yang telah memberikan motivasi dan semangat.

6 Guru-guru yang ada di At-Thoriqoh termikasih atas pemberian dorongannya dan solusi.

Syukur Alhamdulillah perjuangan penulis selalu mulus tetapi selalu ada permasalahan yang selalu menghambat, akhirnya permasalahan itu dapat lewati berkat dukungan lewati berkat dukungan semua orang yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk terus maju dan berjuang.



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

## MOTTO

Belajarlah dari Kesalahan Dan Kesalahan Itu Akan Menjadikan Diri Kita Sendiri Tahu Apa Sebenarnya Kebenaran Itu

Orang yang bahagia adalah

Orang yang pandai bersyukur

Orang yang baik adalah

orang yang tidak Mau mencari kelemahan orang lain



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

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat dan salam senantiasa kami panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem – Bojonegoro".**

Dalam menyelesaikan Tesis ini, penulis mendapat bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Moh wahyudi selaku derektur KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem – Bojonegoro
2. Prof. Dr. H Ismail nawawi Uha, Mpa, M. Si, selaku Pembimbing Tesis Penulis, yang dengan penuh kesabaran telah memberik an masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian Tesis. Terimakasih atas bimbingannya selama ini semoga Allah S.W.T membalas atas amalan bapak yang sudah mengajarkan ilmu pengetahuannya kepada penulis.



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

3. Bapak dan ibu yang selalu mendoakan Tesis dan kuliah , baik materil maupun spiritual (doa).
4. Kakak-kakakku yang selalu memberikan semangat untuk kesuksesanku
5. Siti roihatul jannah calon istriku yang memberikan semangat ku untuk terus maju.
6. Semua karyawan KJKS BMT Nurul Ummah Ngasem – Bojonegoro yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (Tesis) ini. Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tesis ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Bojonegoro , 18 Oktober 2015

Moch Zaenal Azis Muctharom



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

TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Indonesia Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya adalah sebagai berikut:

| Arab | Indonesia | Arab | Indonesia |
|---|---|---|---|
| ا | | ط | t |
| ب | b | ظ | z |
| ت | t | ع | |
| ث | th | غ | gh |
| ج | j | ف | f |
| ح | h | ق | q |
| خ | kh | ك | k |
| د | d | ل | l |
| ذ | dh | م | m |
| ر | r | ن | n |
| ز | z | و | w |
| س | s | ه | h |
| ش | sh | ء | ‘ |
| ص | s | ى | y |
| ض | d | | |

Untuk menunjukan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menulis coretan horisontal (macron) di ats huruf, seperti a¯,i¯, dan u¯ (ا,ى ,و ). Bunyi hidu dobel (dipthong) Arab ditanslitrasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw”, seperti layyinah, lawwamah, kata yang berakhir *marbutah* dan berfungsi sebagi sifah (modifier) atau mudaf ilayh ditransliterasikan dengan “ah” sedangkan yang berfungsi sebagai mudaf ditranslitrasikan dengan “at”.



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

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**..... I

**HALAMAN PERSETUJUAN** ..... II

**HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI**..... III

**PERNYATAAN KEASLIAN**..... IV

**ABSTRAK**..... V

**ABSTRAK BHS INGGRIS** ..... VI

**ABSTRAK BHS ARAB**..... VII

**HALAMAN PERSEMBAHAN**..... VIII

**MOTTO**..... X

**KATA PENGANTAR**..... ..... XI

**PEDOMAN TRANSLITERASI**..... XIII

**DAFTAR ISI**..... ..... XIV

**DAFTAR TABEL**..... XVIII

**DAFTAR LAMPIRAN**..... XX

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Identifikasi Dan Batasan Masalah..... 10

C. Rumusan Masalah..... 12

D. Tujuan Penelitian..... 13

E. Kegunaan Penelitian..... 13

F. Sitematika Pembahasan..... 14



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

**BAB II KAJIAN UMUM**

**A. Kualitas Produk**

1 Pengertian produk..... 16

2 Tingkat produk dan jasa..... 19

3 Langkah-langkah pengembangan produk..... 21

4 Produk-produk syari'ah..... 23

5 Pengertian produk dalam islam..... 25

6 Motivasi produk dalam islam..... 30

**B. Harga**

1 Pengertian harga..... ..... 31

2 Pengertian harga dalam islam..... 34

**C. Kualitas pelayanan**

1 Pengertian pelayanan..... 37

2 Penegertian kualitas pelayanan..... 38

3 Ciri-ciri pelayanan yang baik..... 39

4 Karateristik pelayanan yang baik..... 45

5 Indikator kualitas pelayanan..... 45

6 Kualitas pelayanan dalam perspektif islam..... 46

**D. Kepuasan Nasabah**

1 Pengertian kepuasan..... 49

2 Tingkat kepuasan pelanggan..... 50

3 Mengukur kepuasan pelanggan..... 52

4 Faktor-faktor kepuasan pelanggan..... 53



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

5 Strategi kepuasan pelanggan..... 55

6 Standar kepuasan..... 56

7 Kepuasan nasabah menurut perspektif islam..... 57

**E. Baitul maal tamwil (BMT)**

1 Pengertian BMT..... 58

2 Prinsip utama BMT..... 60

3 Prinsip oprasional BMT..... 61

4 Fungsi BMT..... 63

5 Tujuan dan ciri-ciri BMT..... 63

6 Aspek kesehatan BMT..... 65

**F. Penelitian terdahulu**..... 66

**BAB III KERANGKA KONSEPTUAL**

A. Kerangka konseptual..... 69

B. Paradigma penelitian..... 73

C. Hipotesis penelitian..... 75

**BAB IV METODE PENELITIAN**

A. Lokasi penelitian..... 78

B. Disain penelitian..... 78

C. Populasi dan Sampel Penelitian..... 80

D. Definisi konsep dan oprasional..... 82

E. Teknik pengumpulan data..... 84

F. Instrumen penelitian..... 85

G. Pengujian statistik..... 87



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

**BAB V PAPARAN DATA UJU STATISTIK DAN PEMBAHASAN**

A. Diskripsi KJKS BMT NU Ngasem-Bojonegoro

1 Profil KJKS BMT NU Ngasem..... 94

2 Visi dan misi BMT NU Ngasem..... 96

3 Susunan pengurus BMT NU Ngasem..... 96

4 Struktur BMT NU Ngasem..... 98

B. Penyajian Data

1 Profil responden..... 99

2 Diskripsi responden..... 99

3 Diskripsi variabel..... 101

C. Pengujian Statistik

1 Reliabilitas dan uji validitas instrumen..... 102

2 Uji Asumsi Klasik..... 105

3 Frekuensi item pertanyaan dalam variabel Kualitas Produk Murabahah, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah..... 108

4 Uji regrensi linier berganda..... 106

5 Uji hipotesisi..... 118

D. Pembahasan hasil penelitian..... 123

**BAB VI PENUTUP**

A. kesimpulan..... 136

B. saran-saran..... 138

**DAFTAR PUSTAKA**
**LAMPIRAN**



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

## DAFTAR TABEL


| Tabel | Hal |
|---|---|
| 1. Tabel 3.1 Kerangka Berpikir Konseptua | 72 |
| 2. Tabel 3.1 Paradigm Penelitian | 73 |
| 3. Tabel 4.1 Karakterisitik Responden Berdasar Jenis Kelamin | 99 |
| 4. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasar Umur | 100 |
| 5. Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasar Tingkat Pendidikan | 100 |
| 6. Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Produk Murabahah ($X_1$) | 102 |
| 7. Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Harga ($X_2$) | 103 |
| 8. Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan ($X_3$) | 103 |
| 9. Tabel 4.7 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk Murabahah ($X_1$) | 104 |
| 10. Tabel 4.8 Uji Validitas Instrumen Variabel Harga ($X_2$) | 104 |
| 11. Tabel 4.9 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan ($X_3$) | 105 |
| 12. Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas | 107 |
| 13. Tabel 4.11 Frekuensi Indikator Kualitas Produk Murabahah *(Reliability)* | 108 |
| 14. Tabel 4.12 Frekuensi Indikator Kualitas Produk Murabahab *(Conformance)* | 109 |
| 15. Tabel 4.13 Frekuensi Indikator Kualitas Produk Murabahab *(Service Ability)* | 110 |
| 16. Tabel 4.14 Frekuensi Indikator Varibel Harga (Keterjangkauan) | 111 |
| 17. Tabel 4.16 Frekuensi Indikator Varibel Harga (Manfaat) | 112 |
| 18. Tabel 4.17 Frekuensi Indikator Varibel Kualitas Pelaynan (Reliabilitas) | 113 |




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

19. Tabel 4.18 Frekuensi Indikator Varibel Kualitas Pelaynan (Daya Tanggap) 114

20. Tabel 4.19 Frekuensi Indikator Varibel Kualitas Pelaynan (Empati) 114

21. Tabel 4.20 Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah 115

22. Tabel 4.11 Uji Regresi Linier Berganda 116

23. Tabel 4.12 Uji T (Uji Parsial) 118

24. Tabel 4.13 Uji F (Uji Serentak) 120

25. Tabel 4.14 Variabel $X_1$ (Kualitas produk murabahah) 121

26. Tabel 4.15 Variabel $X_2$ (Harga) 121

27. Tabel 4.16 Variabel $X_3$ (Kualitas Pelayanan) 122



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

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I

1. Surat Keterangan Penelitian 144

2. Surat Konsultasi Pembimbing 145

Lampiran II Kosuener 147

Lampiran III Data Penelitian 150

Lampiran IV Hasil Pengujian realibitas dan vasiliditas 154

Lampiran V Hasil Pengujian Asumsi Klasik 156

Lampiran VI Hasil Fekuensi 157

Lampiran VII Hasil Uji Hipotesisi 161

Lampiran VIII Hasil Uji Untuk Mengetahui Yang Paling Dominan 162



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