

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia usaha merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindari, tentunya persaingan antara lembaga keuangan syariah yaitu bank syariah, BMT, KJKS/KSPPS ataupun yang lainnya merupakan hal yang sangat wajar sehingga setiap badan usaha berlomba-lomba dalam melakukan kualitas pelayanan yang terbaik dalam melayani konsumen. Sehingga setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, untuk terciptanya kepuasan nasabah pembiayaan Murabahah harus berdasarkan syariat Islam dengan memberikan kualitas pelayanan Islami agar kepuasan nasabah dapat meningkat dengan baik, selain itu juga daya saing yang kompetitif berupa margin dan penanganan komplain. Nasabah akan memberikan penilaian dapat berupa kepuasan maupun ketidakpuasan.

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengambilan data menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Alat uji data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu SPSS V 25. Teknik pengumpulan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan sampel pengguna produk pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT NU JATIM Cabang Burneh Bangkalan yang berjumlah 85 responden.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan Islami, penanganan komplain, dan margin berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan Murabahah di KSPP BMT NU JATIM Cabang Burneh Bangkalan. Kemudian berdasarkan hasil uji determinasi atau uji R^2 adalah 0,732, hal tersebut berarti variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan Islami, penanganan komplain, dan tingkat margin. Sedangkan sisanya sebesar 0,278 dijelaskan atau dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Islami, Penanganan Komplain, Margin dan Kepuasan Nasabah, BMT.

ABSTRACT

Competition in the business world is something that cannot be avoided, of course competition between Islamic financial institutions, namely Islamic banks, BMT, KJKS/KSPPS or others is very natural so that every business entity is competing in providing the best quality of service in serving consumers. So that every business entity must place orientation on customer satisfaction as the main goal, for the creation of Murabahah financing customer satisfaction must be based on Islamic law by providing Islamic service quality so that customer satisfaction can increase properly, in addition to competitive competitiveness in the form of margins and handling complaints. Customers will provide an assessment in the form of satisfaction or dissatisfaction.

This research is a type of quantitative research. Retrieval of data using primary data sources and secondary data. The data test tool used in this study was SPSS V 25. The data collection technique was through distributing questionnaires using a sample of users of Murabahah financing products at KSPPS BMT NU, East Java, Burneh Bangkalan Branch, totaling 85 respondents.

The results of this study state that the variables of Islamic service quality, complaint handling, and margin have a partial and simultaneous effect on Murabahah financing customer satisfaction at KSPPS BMT NU JATIM Cabang Burneh Bangkalan Branch. then based on the results of the determination test of R^2 test is 0.732, this means that the customer satisfaction variable can be explained by the Islamic service quality variable, complaint handling, and margin level. While remaining 0.278 is explained or influenced by other variables not examined in this study.

Keywords : Islamic Service Quality, Complaint Handling, Margin, and Customer Satisfaction, BMT.