

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kreatifitas, Keramahan, dan Profesional terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar” ini ditulis oleh Moh Khusnal Ngarif, NIM. 1741143225, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, pembimbing Ali Mauludi AC, MA.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh terkait nilai-nilai Islam yang harus dimiliki pada karyawan BMT, pelayanan karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehingga dalam upaya memajukan BMT memerlukan pelayanan yang baik melalui karyawan yang kreatif, ramah, dan profesional sebab dalam bisnis semua orang mengharapkan orang yang kreatif, ramah, dan profesional sehingga dapat memberikan kepuasan seseorang nasabah. Maka dari itu peneliti menghubungkan kreatifitas, keramahan, dan professional terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah (1) Apakah faktor kreatifitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar? (2) Apakah faktor keramahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar? (3) Apakah faktor profesional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar? (4) Apakah kreatifitas, keramahan, dan profesional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar?. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran angket kepada nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis uji analisis regresi berganda.

Hasil penelitian dengan alat bantu spss versi 16,0 menggunakan analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa (1) variabel kreatifitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar, (2) variabel keramahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar, (3) variabel profesional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar, (3) variabel kreatifitas, keramahan, dan profesional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar.

Kata kunci : Kreatifitas, Keramahan, Profesional, Kepuasan, Nasabah.

ABSTRACT

Thesis "The Effect of Creativity, Friendliness, and Professionals on Customer Satisfaction at Baitul Maal Wat Tamwil Integrated Joint Venture Sidogiri Blitar" was written by Moh Khusnal Ngarif, NIM. 1741143225, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Islamic Banking, Tulungagung State Islamic Institute, mentor Ali Mauludi AC, MA.

This thesis is motivated by the related Islamic values that must be owned by BMT employees, employee service greatly affects customer satisfaction, so in an effort to promote the BMT requires good service through creative, friendly, and professional employees in the business of everyone who expects people who are creative, friendly, and professional so that it can give a person satisfaction. So that the researchers connect creativity, friendliness, and professionals towards customer satisfaction BMT UGT Sidogiri Blitar.

The formulation of the problem of this research are (1) Does creativity factor give to significant impact to customer satisfaction of BMT UGT Sidogiri Blitar? (2) Does friendliness give to significant impact to customer satisfaction of BMT UGT Sidogiri Blitar? (3) Does professional give to significant impact to customer satisfaction of BMT UGT Sidogiri Blitar? (4) Are creativity, friendliness, and professionals equally significant to customer satisfaction of BMT UGT Sidogiri Blitar ?. This research uses a quantitative approach with the type of associative research. The data used are primary data obtained from questionnaire distribution to customers of BMT UGT Sidogiri Blitar. In this study using multiple regression analysis.

The result of research with spss tool version 16,0 using multiple regression analysis can be concluded that (1) creativity variable has positive and significant effect to customer satisfaction of BMT UGT Sidogiri Blitar, (2) friendliness variable has significant influence to customer satisfaction BMT UGT Sidogiri Blitar , (3) professional variable has positive and significant influence on customer satisfaction of BMT UGT Sidogiri Blitar, (3) creativity, friendliness, and professional variables have significantly influence customer satisfaction BMT UGT Sidogiri Blitar.

Keywords: Creativity, Friendliness, Professional, Satisfaction, Customer.