

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Pada BANK SYARIAH CABANG KUDUS)**



TESIS

**Disusun Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Magister (S.2)
Ekonomi Syari'ah**

OLEH:

AHMAD SAIFIN NUHA

NIM: ES-14003

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**

2017



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada :

Yth. Ketua STAIN Kudus

Cq. Direktur Program Pascasarjana

di-

Kudus

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat, bahwa Tesis Saudara :

Ahmad Saifin Nuha NIM : ES-14003 dengan judul : “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Syariah Cabang Kudus)” pada Pascasarjana Prodi Ekonomi Syari’ah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka tesis dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah tesis tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Kudus, 28 Februari, 2017

Pembimbing I,

Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP. 197310282002121002

Pembimbing II,

Dr. Siti Amarah, S.E., M.Si.
NIP. 197405052003122002



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KUDUS

PENGESAHAN TESIS

Nama : Ahmad Saifin Nuha, SH
NIM : ES-14003
Prodi : Pascasarjana Ekonomi Syari'ah
Judul Tesis : "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening"

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Tesis Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus pada tanggal :

03 Maret 2017

Selanjutnya dapat diterima dan disyahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam Ekonomi Syari'ah.

Kudus, 21 Maret 2017



Ketua Sidang / Penguji I

Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag.

NIP. 197501121999032003

Pembimbing I

Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP. 197310282002121002

Penguji II

Dr. Hj. Ulva, M.Ag.

NIP. 197012071998032001

Pembimbing II

Dr. Siti Amaroh, S.E., M.Si.
NIP. 197405052003122002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Saifin Nuha, S.H

NIM : ES-14003

Prodi : Pascasarjana Ekonomi Syari'ah

Menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam tesis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun sepenuhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam tesis ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 28 Februari 2017

Penulis,



Ahmad Saifin Nuha, SH

MOTTO :

“Jangan Pernah Membuat Kesalahan Yang sama.....”

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

Artinya : “Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang...

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk

Ayah, Ibu dan keluarga tercinta....

Terima kasih atas limpahan kasih sayang semasa hidupnya, memberikan rasa rindu yang berarti atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan dukungan yang terbaik.

Teman-teman Pascasarjana Ekonomi Syariah angkatan 3 pada khususnya yang senasib, seperjuangan dan sepenanggungan, terima kasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti. Semoga tak ada duka nestapa di dada tapi suka dan bahagia juga tawa dan canda.

Untuk semua teman-temanku yang saya sayangi dan menyayangiku khususnya Shofwatul Laily, terima kasih kuucapkan telah selalu ada untuk membantu berupa bantuan lahir dan batin.

Semoga Allah SWT membalas jasa budi kalian dikemudian hari dan memberikan kemudahan dalam segala hal, Aamin...

KATA PENGANTAR

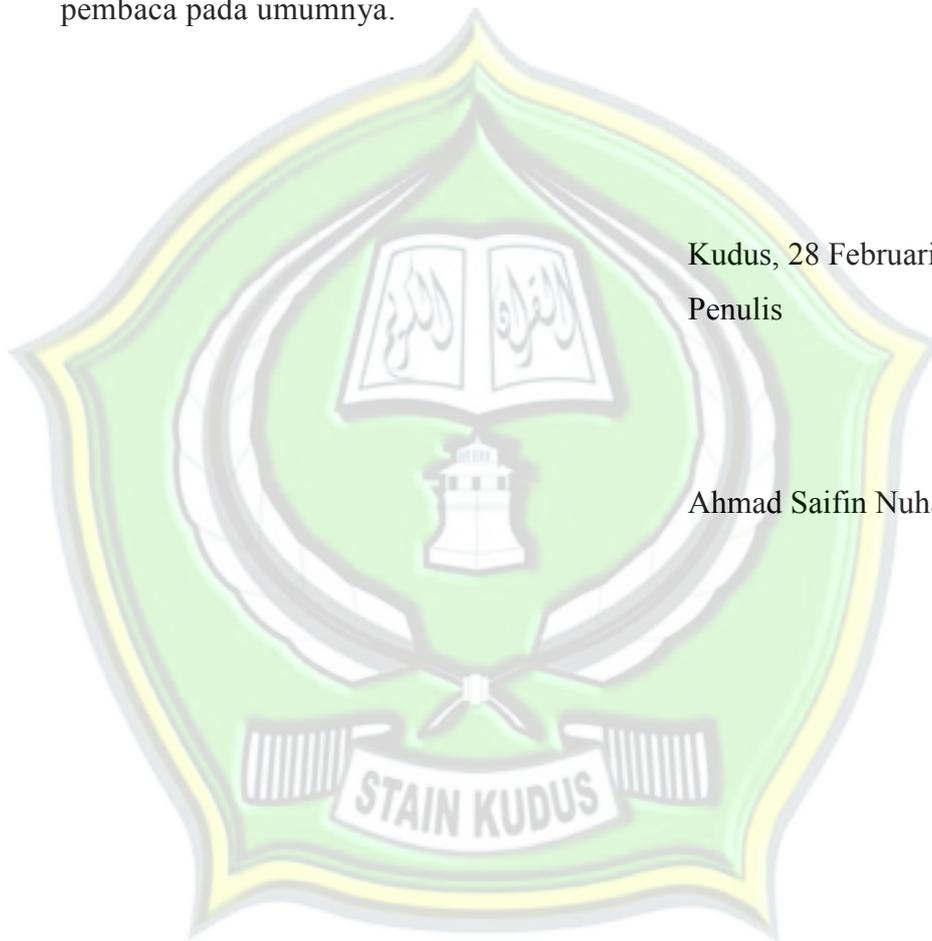
Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening ini disusun sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister dari Pascasarjana STAIN Kudus. Dalam menyusun tesis ini penulis banyak mendapatkan dan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan tesis ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang Maha Rahman, Maha Rahim, Maha Penolong setiap hamba-Nya. Yang telah melimpahkan segala karunia-Nya, Rahmat-Nya, serta memberikan ridho-Nya yang tidak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Dr. H. Fathul Mufid, M.S.i, selaku Ketua STAIN Kudus.
3. Dr. Adri Efferi, selaku Direktur Program Studi Ekonomi Syari'ah Pasca Sarjana STAIN Kudus.
4. Dr. Anita Rahmawaty, M.Ag. selaku Ketua Program Studi Pasca Sarjana STAIN Kudus.
5. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc, M.S.i, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D, dan Dr. Siti Amaroh, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan tesis ini.
7. Seluruh Dosen Ekonomi Syari'ah yang telah bersedia berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Kudus.

8. Semua pihak yang turut memberikan bantuan dan dorongan selama penulis menuntut ilmu di STAIN Kudus.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti yang sebenarnya, namun penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.



Kudus, 28 Februari, 2017

Penulis

Ahmad Saifin Nuha, S.H