

**PENGARUH KEPERCAYAAN, EXPERIENTIAL
MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN ISLAMI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI KSPPS BMT
BUS CABANG UTAMA DEMAK TAHUN 2015-2019**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Bidang Ekonomi Syari'ah (ES)**

Oleh :

EKA NIHAYATUL MUNA
NIM. 1520210036

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks.
(0291) 441613 Email : febiiainkudus@gmail.com Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Eka Nihayatul Muna
NIM : 1520210036
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syari'ah
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 23 Januari 2019 sampai dengan 05 Desember 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 05 Desember 2022

Dosen Pembimbing,


H. Murtadho Ridwan, M.Sh.
NIP. 197606272009011006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo Bae PO Box 51
Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613
Email: febi@iainkudus.ac.id , febi@iainkudus.ac.id
Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi
Saudari :

Nama/NIM : Eka Nihayatul Muna/1520210036
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syari'ah
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak Tahun 2015 – 2019

Telah diujikan pada 06 Januari 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I.</u> NIP. 197206192000031002 Ketua/Penguji I	14/01/2023	
<u>Dr. Suhadi, M.S.I</u> NIP. 197405182007121002 Ketua/Penguji II	16/01/2023	
<u>Cihwanul Kirom, Lc., M.E.I.</u> NIP. 198410191021042016 Sekretaris/Penguji III	17/01/2023	
<u>H. Murtadho Ridwan, M.Sh.</u> NIP. 197606272009011006 Dosen Pembimbing	16/01/2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI		



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Eka Nihayatul Muna NIM 1520210036** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 05 Desember 2022

Yang Menyatakan,



EKA NIHAYATUL MUNA
NIM. 1520210036

MOTTO

إِغْتِنِمْ خَمْسًا قَبْلَ خَمْسٍ, شَبَابَكَ قَبْلَ هَرَامِكَ, فَرَاعَكَ قَبْلَ شُغْلِكَ

الحديث

“Manfaatkanlah (dengan baik) lima waktumu sebelum datang lima waktu yang lain, waktu masa mudamu sebelum datang masa tuamu, waktu masa luangmu Sebelum datang masa sibukmu.. al-hadist”
(H.R. Al- Baihaqi dari Ibnu Abbas)

*Alhamdulillah ... dengan ridha-Mu ya Allah...
Amanah ini telah selesai, sebuah langkah usai sudah, namun itu bukan akhir dari perjalanan ku melainkan awal dari sebuah perjalanan.*



PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya.....

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas segala karunia Ridho-Nya yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW. Dengan segala ketulusan hati kupersembahkan skripsi ini kepada:

- ❖ Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah serta kemudahan langkah hingga pada-Nya lah semua bergantung.
- ❖ Untuk kedua orangtuaku, Bapak Nur Kholis dan Ibu Siti Aminah, bagiku beliau adalah motivator dalam hidupku yang tidak pernah jemu mendoakan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran yang tiada batasnya hingga mampu menghantarku sampai kini. Terimakasih atas semua yang telah engkau berikan kepadaku.
- ❖ Untuk keluarga kecilku Suami (Abiya) tercinta Abdul Malik terimakasih sudah memberikan inspirasi, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi dan tidak pernah jemu mendengarkan keluh kesahku serta anakku tersayang Shofiya Alhumaira yang membuatku semangat dan terpicu untuk maju.
- ❖ Keluarga Besarku (Bani Adnan dan Bani Arifin) tersayang yang selalu menjadi semangatku dalam menyelesaikan skripsi ini dan terimakasih atas bimbingannya dan didikannya didalam hidupku.
- ❖ Keluarga besar bidikmisi IAIN KUDUS angkatan 2015, keluarga besar PBA *ma'had* Al- Jami'ah IAIN KUDUS, yang memberikan banyak ilmu, pengalaman, pengetahuan dan arti kekeluargaan yang belum tentu peneliti dapatkan diluar sana. Terimakasih untuk semuanya.
- ❖ Sahabat-sahabatku (Liyyatul Khasnah, Mafrusatul Jannah, Nita Dyah Pramesti, Alfiyatur Rahmah, Nafisatul Mukaromah, Siti Nur Hikmah, Selly Mukholifah) yang selalu memotivasi, mendukung, dan membantuku dalam penyusunan skripsi ini.
- ❖ Teman-teman kelas seangkatan ESRA 2015 yang saya sayangi dan akan selalu saya rindukan gurauan-gurauannya

saat kita sudah tak lagi bersama dalam naungan satu kelas ESRA lagi.

- ❖ Tidak lupa juga untuk semua pihak yang telah membantuku dalam menyelesaikan skripsi yang tidak bisa kusebutkan satu persatu.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Nomor 158/1987)

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S/s	م	M/m	اَ	A/a
ث	Ṣ/s	ض	D/d	ن	N/n	اِ	I/i
ج	J/j	ط	T/t	و	W/w	اُ	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	هـ	H/h	Mādd	
خ	Kh/kh	ع awal	*A/a*	ء akhir	A*/a*	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A*/a*	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Ḍ/ḏ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydid		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَيْ	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	*ālamiy
*Ain/Hamzah di Belakang		*Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara 'a	الْفُرُوعُ	al-furū'	الْقَمَرُ	al-qamar	عَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara 'a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta karunia Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, petunjuk serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak Tahun 2015-2019”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan studi dan meraih gelar Sarjana Strata satu (S1) pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E.,M.Si.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Bapak H. Murtadho Ridwan, M.Sh., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, kesabaran, ketelitian, saran, pengarahan, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak H. Nur Said., S.Ag., M.A., M.Ag., selaku kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus beserta seluruh petugas perpustakaan yang telah memberikan izin dan pelayanan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai ilmu pengetahuan serta motivasi dalam penyelesaian studi.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak yang telah memberikan kemudahan

dalam memperoleh data-data serta informasi yang diperlukan selama penelitian.

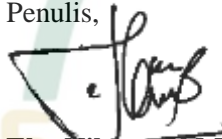
7. Keluargaku tercinta yang tanpa lelah memberikan do'a, motivasi dan semangat untukku sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh sahabat dan teman-teman dimanapun kalian berada yang telah memberikan perhatian dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi.
9. Untuk semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak lepas dari kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari siapapun diharapkan menjadi sapaan untuk tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, pembaca dan berbagai pihak pada umumnya. Amiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 05 Desember 2022

Penulis,



Eka Nihayatul Muna

NIM. 1520210036