

**PENGARUH RELIGIUSITAS KARYAWAN DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KCP PATI**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Bidang Ekonomi Syari'ah (ES)**

Oleh:

**Jauhar Ala Uddin
NIM 1620210159**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2023**



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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus.ac.id
website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Jauhar Ala Uddin
NIM : 1620210159
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Religiusitas dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pati

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 14 April 2022 sampai dengan 19 Desember 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Pembimbing I



Wahibur Rokhman, SE, M.SI, PH.D

Kudus, 13 Desember 2022

Pembimbing II



Jadzil Baihaqi, SE., Akt., M.S.A



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
 Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
 email: febi@iainkudus.ac.id, febiiainkudus@gmail.com,
 website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

Nama : Jauhar Ala Uddin
 NIM : 1620210159
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Ekonomi Syari'ah
 Judul : **Pengaruh Religiusitas Karyawan dan e-Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pati**

telah diujikan pada 6 Januari 2023 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis MunaqosahSkripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Siti Amarah, S.E., M.Si.</u> NIP. 197405052003122002 Ketua/Penguji I	18/01/23	
<u>M. Arif hakim, M.Ag.</u> NIP. 197901072005011006 Ketua/Penguji II	19/01/23	
<u>Johan Afandi, M.E</u> NIP. 199108092020121010 Sekretaris/Penguji III	19/01/23	
H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D. NIP. 197310282002121002 Dosen Pembimbing I	24/01/23	
Jadzil Baihaqi, SE., Akt., M.S.A NIP. 198904152018031001 Dosen Pembimbing II	17/01/23	
H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D. NIP. 197310282002121002 Dekan	24/01/23	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Jauhar Ala Uddin

NIM : 1620210159

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan 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 di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 12 Desember 2022

Yang menyatakan,



Handwritten signature of Jauhar Ala Uddin.

Jauhar Ala Uddin

NIM. 1620210159

MOTTO

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S An-Nisa’ 29)¹

¹ Al-Qur’an An-Nisa’ Ayat 29, *Al-Qur’an dan Terjemahnya Edisi Penyempurnaan*, (Jakarta: KEMENAG Ri, 2019), 112

PERSEMBAHAN

Puji Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas karunia dan kemudahan yang diberikan akhirnya tugas akhir ini bisa terselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa saya panjatkan kehadirat Nabi Muhammad SAW, akhirnya perjuangan yang disertai Do'a, kesabaran dan dengan segala usaha, saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mempersembahkan karya tulis ilmiah ini kepada:

1. Kedua Orangtuaku tersayang, Bapak Abdurrahman S.Pd dan Ibu Siti Asiyah yang senantiasa selalu mendo'akan dan memberikan restunya pada saya agar menjadi pribadi yang baik dan bermanfaat. Semoga bertambah cinta Allah SWT kepadanya.
2. Keluargaku yang senantiasa memberi dukungan Ummi Chanifatin S.Pd beserta Suaminya Fatkhurrohman S.Pd dan Saudara laki laki saya Adlan Chabibir Rohman yang saya sayangi yang selalu memberi dukungan dalam segi materil maupun batin.
3. Bapak H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D. dan Bapak Jadzil Baihaqi, SE., Akt., M.S.A selaku dosen pembimbing satu dan dua yang meluangkan segenap waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai.
4. Bapak/Ibu Dosen IAIN Kudus Serta Staf IAIN Kudus yang membimbing dan memberikan banyak ilmu dan pengalaman di almamater tercinta.
5. Seluruh teman kelas E Ekonomi syari'ah Angkatan 2016 yang telah menjadi teman-teman seperjuangan dalam menuntut ilmu di perguruan tinggi.
6. Rekan-rekan KKN-IK BMT AS-SALAM Demak, Imam, A. Riza, Fasya, Anam, Toni, Budi, Alm Irfan, Ulin, Mufid, Fani & Nuril yang telah menjadi keluarga dalam satu posko KKN-IK BMT AS SALAM Demak.
7. Sahabat Rumah Melati, Taufiqul Hakim, Rizqy shofa, Hilman Fasya, Wahib, Bagus, Ilham, Ahya, Aris M, Fauzi Chasan, A Sukhron dan Sena.
8. Keluarga Futsal UKM Kampus AFI (Akademi Futsal IAIN Kudus) yang menjadi sarana pengembangan bakat dan minat saya selama di almamater tercinta.

9. Keluarga Futsal Senja FC yang telah berjuang mengharumkan nama almamater di Event Nasional maupun Regional, Coach Roni Listiono, Taufiqul Hakim, Ahmad Sukhron, Rizqy Shofa, Zaki Abdillah, Wahib, Bagus Rahmat, Ilham Maulana, Aris M, Fauzi Chasan, Arsena, Sholek, Topa, Khidir Ula, Amirul Umam, Fudin, Murdifin, Andre Seva, Miftahurrozaq, Lutfi, dkk
10. Sahabat-sahabatku yang selalu senantiasa memberi dukungan dalam segala kegiatan positif, Pradawa Putra, Septian, Galuh, Rizal Maulana, Inun, Ariyanto, Devita & Dita.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan nikmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita, manusia yang paling mulia, Nabi besar Muhammad SAW, berikut keluarga dan sahabat-sahabat beliau.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. SI selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Jadzil Baihaqi, SE., Akt., M.S.A selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen beserta karyawan Institut Agama Islam Negeri Kudus.
7. Branch Manager, Bapak Ahmad Ghozali, Assisten Manager Ibu Fika dan seluruh staf Bank Syariah Indonesia KCP Kutoarjo Pati yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis mendapatkan data-data untukskripsi ini.
8. Orang tuaku tersayang yang senantiasa memberi doa dan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
9. Keluargaku dan rekan-rekan yang telah memberi semangat penyelesaian skripsi ini.

Penulis hanya bisa mendoakan semoga bantuan yang telah diberikan dibalas oleh Allah Subhanahu wa ta'ala dengan sebaik-baik balasan. Penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, meskipun demikian, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semuanya. Amin.

Kudus, 19 Desember 2022

Penulis



Jauhar Ala Uddin

NIM 1620210159

