

**KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA  
(Studi Kasus pada BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong)**



**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

*Oleh:*

**CHAIRUNNISA  
NIM. 1820510082**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 2022**



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](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febi@iainkudus@gmail.com](mailto:febi@iainkudus@gmail.com),  
website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Chairunnisa  
NIM : 1820510082  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Integritas Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong)”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 02 Februari 2022 sampai dengan 10 Oktober 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 10 Oktober 2022  
Dosen Pembimbing

  
**Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I**  
NIP. 198607031007092018



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

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

### PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi Saudari :

**Nama** : Chairunnisa  
**NIM** : 1820510082  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Prodi** : Perbankan Syariah  
**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Integritas Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong)

Telah diujikan pada tanggal 29 November 2022 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H Solikhul Hadi, M.Ag.</u> NIP. 196702132000031001 Ketua/Penguji I	23 / 12 / 22	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E.</u> NIP. 199112052018011002 Ketua/Penguji II	29 / 12 / 22	
<u>Makrufah Hidayah Islamiyah, M.M.</u> NIP. 199004052019032023 Sekretaris/Penguji III	03 / 01 / 23	
<u>Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I</u> NIP. 198607031007092018 Dosen Pembimbing	03 / 12 / 22	
<u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si, Ph.D</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	03 / 12 / 22	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, **Chairunnisa (18205100082)** 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 di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 10 Oktober 2022  
Yang Menyatakan,



**Chairunnisa**  
**NIM. 18205100082**

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ... ١

### Artinya:

***“Hai orang-orang yang beriman! Penuhilah akad-akad itu...”***  
(Q.S. Al Maidah: 1)

Yang dimaksud akad disini yaitu perjanjian-perjanian dengan Allah maupun dengan manusia yang harus dilaksanakan dengan baik, amanat yang telah diberikan haruslah menjadi tanggung jawab yang harus dilaksanakan.



## PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah atas rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT, saya persembahkan karya ini untuk:

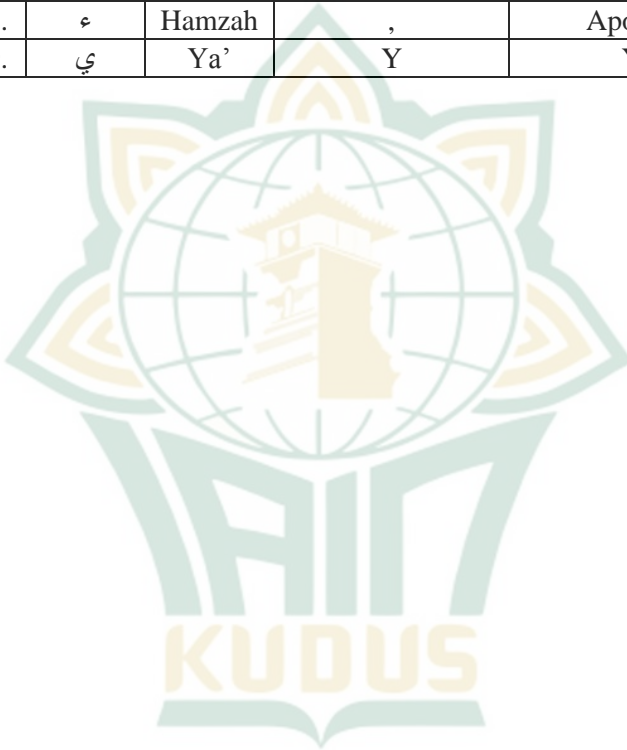
1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan dalam semua rintangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Maryono dan Ibu Rusmini yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang dan pengorbanan serta doa-doanya sehingga saya berada di titik ini.
3. Bapak Mahda Reza Kurniawan, M. Si. selaku Dosen Pembimbing yang selalu mengingatkan agar selalu semangat untuk bimbingan, dan meluangkan waktu, pikiran serta tenaga untuk membimbing dan mengarahkan untuk penyusunan skripsi ini.
4. Saudara kandungku Rizky Hakiki dan Nazwa Humairah yang selalu memotivasi dan menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman seperjuanganku Laily Rizki, Ade Afri Susanti, Jayanti, dan Galuh Pujianti yang selalu saya repoti dan mendorong saya untuk terus bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap pengurus dan anggota nasabah BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong yang telah berpartisipasi dan membantu dalam penelitian ini.
7. Tidak lupa kepada semua pihak yang telah membantuku dalam menyelesaikan skripsi ini.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

No.	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
1.	ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
2.	ب	Ba'	B	Be
3.	ت	Ta'	T	Te
4.	ث	Tsa'	S	Es (dengan titik di atas)
5.	ج	Jim	J	Je
6.	ح	Kha'	H{	Ha (dengan titik di bawah)
7.	خ	Kho'	Kh	Ka dan Ha
8.	د	Dal	D	De
9.	ذ	Dzal	Z	Zet
10.	ر	Ra'	R	Er
11.	ز	Za'	Z	Zet
12.	س	Sin	S	Es
13.	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14.	ص	Shad	S}	Es (dengan titik di bawah)
15.	ض	Dhad	D}	De (dengan titik dibawah)
16.	ط	Tha'	T}	Te (dengan titik di bawah)
17.	ظ	Zho'	Z}	Ze (dengan titik di bawah)
18.	ع	'Ain	‘	Koma terbalik di atas
19.	غ	Ghain	G	Ge
20.	ف	Fa'	F	Ef
21.	ق	Qaf	Q	Qi
22.	ك	Kaf	K	Ka

No.	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
23.	ل	Lam	L	‘El
24.	م	Mim	M	‘Em
25.	ن	Nun	N	‘En
26.	و	Waw	W	We
27.	هـ	Ha’	H	Ha
28.	ء	Hamzah	,	Apostrof
29.	ي	Ya’	Y	Ye





## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillah Robbil 'Alamin* syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat taufiq hidayah serta kesehatan yang telah diberikan tak lupa juga sholawat serta salam selalu tucurahkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW. Sehingga telah dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Integritas Karyawan terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus (IAIN). Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus, atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) di IAIN Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan kesempatan, kemudahan serta telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.
3. Bapak Surepno, M.Si., Ak., CA Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Dosen pembimbing bapak Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I. yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu sabar memberikan saran dan kritikan bimbingan maupun arahan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Nur Said, M.A, M.Ag selaku ketua perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberi izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Staff, Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah memberi berbagai pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kedua orang tua saya Bapak Maryono dan Ibu Rusmini yang senantiasa mendoakan dan memberikan fasilitas pendidikan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. Semua pihak BMT yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian skripsi ini.
9. Dan Seluruh teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan semangat bagi penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca akan penulis terima dengan senang hati guna tercapainya kesempurnaan dalam skripsi ini. Akhirnya tiada untaian katan yang pantas dan bergarga kecuali ucapan *Alhamdulillah* atas rahmat dan karunia serta ridho Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. *Aamiin...*

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb.***

Kudus, 10 Oktober 2022

Penulis,

**Chairunnisa**

**NIM. 1820510082**