

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK,  
DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP  
KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH  
PADA BTH AMANAH KUDUS**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

Oleh :

**AKMALUL AHSIN**

**NIM: 1620210224**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI 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**

Jl. Conge ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

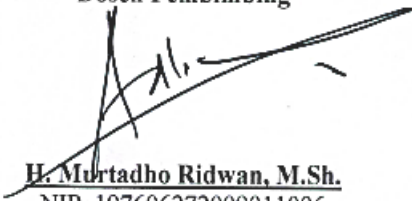
Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Akmalul Ahsin  
NIM : 1620210224  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan *Relationship Marketing* terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada BTH Amanah Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 7 September 2022 sampai dengan 26 Desember 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 26 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 Kode 51 Kudus 59322  
Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818  
Email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com,  
Website: www.iainkudus.ac.id

**PENGESAHAN MUNAQOSYAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara :

NAMA : Akmalul Ahsin  
NIM : 1620210224  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
Judul : **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Relationship Marketing Terhadap Keputusan Menabung Nasabah BTH Amanah Kudus”**

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M. H.</u></b> NIP. 197902152009121003 Ketua/Penguji I	17/01/2023	
<b><u>H. Fuad Riyadi, Lc., M.Ag.</u></b> NID. 197609252006041002 Penguji II	18/01/2023	
<b><u>Johan Afandi, M.E.</u></b> NID. 199108092020121010 Sekretaris Sidang	16/01/2023	
<b><u>Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh.</u></b> NIP. 197606272009011006 Dosen Pembimbing I	18/01	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	18/01/2023	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Akmalul Ahsin/NIM. 1620210224 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 ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 26 Desember 2022

Yang Menyatakan,



Akmalul Ahsin  
NIM. 1620210224

**MOTTO**

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah:268).<sup>1</sup>




---

<sup>1</sup> Tim Penulis Naskah Alquran, *Al-Quran Terjemah Indonesia* (Jakarta: Sari Agung, 2018), 134.



## PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan pada Allah Yang Maha Kuasa, berkat dan rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini penulis dapat mempersembahkan skripsi penulis pada orang-orang tersayang:

- ❖ Kedua orang tuaku, Bapak Masyrukin (Almarhum) dan Ibu Rasmanah (Almarhumah) yang selalu memberikan ketulusan kasih sayang dan do'a restu yang memudahkan setiap langkahku
- ❖ Semua kakak-kakak, mbak-mbak ku, Abdul haris sekeluarga, Nor faizah sekeluarga, Muthohar sekeluarga, Musyaffa sekeluarga, Ulil Abshor sekeluarga, Roisul Abid sekeluarga, Khomsatul Hanik sekeluarga, Roudhotur Rohmaniyah sekeluarga, yang telah memberiku semangat, motivasi, do'a terbaik, kenyamanan, dukungan serta kasih sayang hingga saat ini dan menyisihkan finansialnya, sehingga saya bisa menyelesaikan masa studi saya. Kalian semua sangat berarti bagi saya.
- ❖ Bapak Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berkonsultasi, memberikan pengarahan dan bimbingan selama ini. Terima kasih atas ilmu, saran dan bimbingan yang telah Bapak berikan semoga Allah SWT selalu membalasnya dengan kebaikan.
- ❖ Teman-temanku ES-F 2016 yang tidak dapat kusebut satu per satu. Yang selalu menemani masa-masa perkuliahanku, memberiku semangat, memotivasi, mendukung, dan yang menjadi tempatku berbagi di kala sedih maupun bahagia. Semoga tetap kompak, semoga kita semua sukses dalam kehidupan masing-masing.
- ❖ Teman-teman di luar perkuliahan yang telah menjadi sahabat baik yang hadir untuk kesekian kalinya dalam perjalananku menyelesaikan studi.
- ❖ Semua orang baik dan pihak-pihak lain yang telah membantu memberikan motivasi, dukungan, serta doa selama proses penyusunan skripsi ini, semoga kalian diberikan kemudahan dalam hidup.
- ❖ Almaterku tempatku menimba ilmu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

## 1. KONSONAN

HURUF ARAB	NAMA	HURUF LATIN	NAMA
أ	alif	Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	S	es (dengan titik diatas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	kha	Kh	Ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	ra	R	Er
ز	za	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	Es dan ye
ص	sad	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	dad	D	de (dengan titik dibawah)
ط	ta	T	te (dengan titik dibawah)
ظ	za	Z	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik diatas
غ	'gain	G	Ga
ف	fa	Fa	Ef
ق	qaf	Q	Ki
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ى	hamzah	“	Apostrop
ي	ya	Y	Ye

2. VOKAL

a. Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	kasroh	I	I
ـُ	Dhummah	U	U

b. Vokal Rangkap

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـِـَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
ـِـُ	Fathah dan wawu	Au	a dan u

c. Maddah atau Vokal Panjang

Harokat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـِـَـَ	Fathah dan alif atau ya'	â	a dan garis di atas
ـِـِـِ	Kasroh dan ya'	î	i dan garis di atas
ـِـُـُ	Dhummah wawu	û	u dan garis diatas



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur hanya untuk Allah yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan *Relationship Marketing* terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada BTH Amanah Kudus”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak dan teman sejawat. Untuk itu, penulis sangat berterima kasih atas bimbingan dan arahan tersebut. Semoga amal baik tersebut mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin. Dalam kesempatan ini, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. 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. Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Karebet Gunawan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing proposal yang sebelumnya yang telah meluangkan waktu untuk berkonsultasi, memberikan pengarahan dan bimbingan selama ini. Terima kasih atas ilmu, saran, dan bimbingan yang telah bapak berikan semoga Allah SWT. selalu membalasnya dengan kebaikan. Dan semoga lekas sembuh dan diangkat penyakitnya amin.
5. H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu yang tidak henti-hentinya melantunkan doa, mencurahkan kasih sayang, dukungan, nasehat, semangat dan

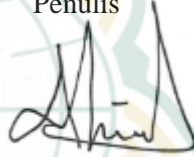
perhatian. Terima kasih atas semuanya, semoga Allah SWT selalu menyayangi Bapak dan Ibu.

8. Teman-temanku seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang terjelma dalam tulisan inipun juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Kudus, 26 Desember 2022

Penulis



**Akmalul Ahsin**

NIM. 1620210224

