

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENERAPAN
NILAI-NILAI ISLAMI, DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Cabang
Nalumsari Jebara 2021)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)

Oleh:

**NURUSSIBAH BADRIYATUL LAILA
NIM 1820210191**

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



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

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Nurussibah Badriyatul Laila
NIM : 1820210191
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan Nilai-Nilai Islami,
dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi
Kasus Nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari
Jepara 2021)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 13 September 2021 sampai dengan 14 Oktober 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan proses Munaqosyah.

Kudus, 14 Oktober 2022

Pembimbing,

Sayful Mujab, M.S.I.
NIP. 198411272011011008



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

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

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Nurussibah Badriyatul Laila / 1820210191
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM, DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara 2021)**

Telah diujikan pada tanggal **03 Januari 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M.H.</u> NIP. 197902152009121003 Ketua/Penguji I	19/2023 /1	
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.SI.</u> NIP. 198503212011011011 Penguji II	25/2023 /1	
<u>Lorena Dara Putri Karsono, M.M.</u> NIP. 199110042020122010 Sekretaris/Penguji III	25/2023 /1	
<u>Sayful Mujab, M.S.I.</u> NIP. 198411272011011008 Dosen Pembimbing	25/2023 /1	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI	25/2023 /1	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Nurussibah Badriyatul Laila, NIM: 1820210191** 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, 19 Oktober 2022

Yang menyatakan,



Nurussibah Badriyatul Laila
NIM : 1820210191

MOTTO

إِنَّمَا وَلِيُّكُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَالَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ يُتِمُّونَ الصَّلَاةَ
وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَهُمْ رَاكِعُونَ

“Sesungguhnya penolong kamu hanyalah Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang yang beriman, yang mendirikan shalat dan menunaikan zakat, seraya mereka tunduk (kepada Allah).”

(Q.S. Al-Maidah: 55)¹



¹ Alquran, Al-Maidah ayat 55, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Departemen Agama RI, Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an, 2006), 156.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan Nilai-Nilai Islami, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara 2021)”. Dengan rasa syukur dan air mata bahagia serta segala kerendahan hati, penulis mempersembahkan karya tulis ini untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak H. Mansur alm dan Ibu Hj. Erlaningsih yang telah memberikan kasih sayang, didikan, dukungan, motivasi dan do’a dengan penuh ketulusan serta kesabaran selama hidupnya yang tiada mungkin dapat kubalas. Semua itu membuatku semangat terus melangkah hingga sejauh ini.
2. Kakak-kakak saya, Moh. Sirajuddin Zuhad, Nur Falasifah, S.Pd., kakak ipar M. Najib, S.Pd., Hefi Wandani dan juga adek saya M. Nasruddin Fahry serta semua keluarga besar saya yang senantiasa memberikan do’a dan dukungan semangat untuk menyelesaikan studi strata satu ini.
3. Teman-teman seperjuanganku di Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2018 terima kasih atas kenangan, pelajaran, suka duka, kekompakan dan kerja sama selama masa perkuliahan, semoga kita semua bisa mencapai cita-cita sesuai yang kita harapkan dan pertemanan kita tetap terjalin dengan baik selama-lamanya.
4. Semua pihak yang telah membantu saya dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa Tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	ـَ	A/a
ث	S Vs\	ض	D{/d}	ن	N/n	ـِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	ـُ	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	هـ	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	قَالَ	Qāla
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	قِيلَ	Qīla
ذ	Z/z\	غ	G/g	ي	Y/y	يَقُولُ	Yaqūlu
ر	R/r	ف	F/f	Tasyidi>d		Ya>'nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	نَزَلَ	Nazzala	الرَّحِي	Ar-rahī
س	S/s	ك	K/k	الْبِرِّ	al-birr	الرَّازِقِي	ar-rāziqī
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
تَجَمَّعَ	taj'a	وَاتَّعَبَ	Watta ba>'	الْقَلَمُ	al-qalamu	سُئِلَ	Suila
النَّوْءُ	an-nau'u	شَيْئٌ	Syai>'	الْبِرُّ	al-birr	كَيْفَ	Kaifa
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta> Marbu>tjah	
الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ		Ar-rahmānir rahīm	الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ		Ar-rahmān ar-rahīm	طَلْحَةُ	Talhah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah *robbil 'alamin*, segala puji bagi Allah SWT karena atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai *rahmatan lil'alamin*, semoga kelak kita mendapatkan syafa'at di *yaumul qiyamah*. Aamiin Allahumma aamiin.

Berkat ridho dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak di sekitar yang secara langsung maupun tidak langsung, alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan, Penerapan Nilai-Nilai Islami, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, program studi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Kudus. Pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati dan rasa bahagia mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E, M.M., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Sayful Mujab, M.S.I., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai dengan lancar.
5. Segenap dosen dan staff pengajar di lingkungan kampus Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh staff dan karyawan Institut Agama Islam Negeri Kudus, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik.
7. Ah. Oge Iwang Sutyono, S.Si, selaku HRD KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Jepara yang bersedia memberikan izin untuk penelitian.

8. Kedua orang tua, mamah tercinta yang senantiasa selalu mendo'akan untuk kesuksesan saya, memberikan segalanya untukku, beserta keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, pelajaran, dan dukungan baik moral maupun do'a di setiap waktu untuk kelancaran penyusunan skripsi ini. Alm bapak tercinta yang telah memberikan kasih sayang, petuah sederhana kepada penulis. Terimakasih atas cinta dan segala *support* luar biasa yang diberikan kepadaku. Do'aku selalu untuk kedua orang tuaku tercinta.
9. Seluruh teman seperjuangan terutama kelas ES E Angkatan 2018, terima kasih atas segala kerja sama, bantuan, kritikan maupun saran yang membangun dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Pada akhirnya, penulis sadar bahwa tugas akhir skripsi ini jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT semata. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan tugas akhir skripsi ini. Penulis berharap tugas akhir skripsi ini senantiasa di ridhoi oleh Allah SWT dan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 19 Oktober 2022

Penulis

Nurussibah Badriyatul Laila
NIM. 1820210191