

**PENGARUH *TANGIBLE QUALITY*, *RESPONSIVENESS*
DAN NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BPRS DI KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

**Oleh :
Isna Nor Rahmatiyah
NIM 1950410068**

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291)4326
Email : febi@iainkudus.ac.id website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa
Skripsi saudara/i :

Nama : Isna Nor Rahmatiyah
NIM : 1950410068
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Tangible Quality, Responsiveness*
Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan
Nasabah BPRS di Kudus

Benar- benar telah melalui proses bimbingan dengan
pembimbing sejak 11 Mei 2023 sampai dengan 17 Mei 2023
dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 17 Mei 2023
Pembimbing


Ibnu Muttaqin, M.E.
NIP.198610042020121005



**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@gmail.com,

website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara:

Nama : Isna Nor Rahmatiyah
NIM : 1950410068
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Tangible Quality, Responsiveness* dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS di Kudus

Telah diujikan pada 30 Mei 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Mas'udi, S.Fil.I., M.A.</u> NIP. 198105042009011010 Ketua/Penguji I	5/6 2023	
<u>Dr. H. Kuntarno Noor Aflah, M.A.</u> NIP. 197307231004042016 Ketua/Penguji II	5/6 2023	
<u>Ulfah Mey Lida, M.Pd.</u> NIP. 199205052020122026 Sekretaris/Penguji III	6/6 2023	
<u>Ibnu Muttakin, M.E.</u> NIP. 198610042020121005 Dosen Pembimbing	6/6 2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan	7/6 2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya:

Nama : Isna Nor Rahmatiyah

NIM : 1950410068

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, 22 Mei 2023

Yang menyatakan,



Isna Nor Rahmatiyah

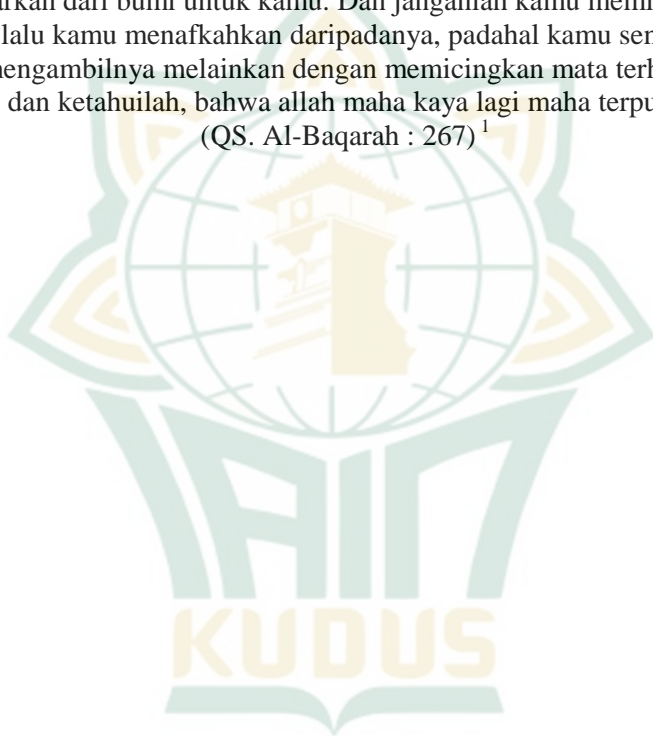
NIM. 1950410068

MOTTO

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

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagainya dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji.

(QS. Al-Baqarah : 267)¹



¹ Al-Qur'an, Al-Baqarah Ayat 267, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Semarang: Departemen Agama RI, Yayasan penerjemah/ Tafsir Alquran, 1992).

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah penulis memanjatkan kehadiran Allah SWT, sholawat serta salam kepada beliau Nabi Muhammad SAW semoga syafaatnya menyertai penulis di dunia maupun di akhirat kelak, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua penulis Ibu Almaemi yang sangat berperan penting dalam hidup saya, yang selalu memberikan semangat cinta dan kasih sayang yang tiada henti. Dan untuk Bapak Noor Chamid Alm. Semoga beliau bangga dengan perjuangan anaknya, dan semoga bahagia disana.
2. Kaka penulis, Budi Yuli Setiawan yang selalu membantu penulis saat ngrprint dan terimakasih atas dukungannya. Serta kepada keluarga besar saya yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis.
3. Terimakasih untuk penulis, Isna Nor Rahmatiyah yang telah berjuang untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini sampai akhir, walaupun banyak rintangan dan cobaan selama penulisan ini.
4. Teman-teman dekat penulis Aftina, Alina, Dewi, Nova, Aini, Diva. Terimakasih atas dukungan, doa dan candaan sebagai motivasi penulis dalam menyusun skripsi.
5. Terimakasih buat tunangan penulis Dahlan Ubaidullah yang selalu menemani penulis, terimakasih atas doa, dukungan dan candaan sebagai penghibur penulis ketika merasa down saat menyusun skripsi.
6. Dosen pembimbing penulis Bapak Ibnu Muttaqin, S.E. yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing selama menyelesaikan skripsi sampai ke sidang munaqosah.

Terimakasih untuk kalian, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian dan semoga bermanfaat bagi kita semua di masa yang akan datang

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah atas segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada beliau Nabi Muhammad SAW, semoga kita bisa mendapatkan syafa'at beliau di yaumul qiyamah nanti. Aamiin Allahumma aamiin

Atas izin dan karunia dari Allah SWT Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kudus yang berjudul “Pengaruh *Tangible quality, Responsiveness*, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan nasabah BPRS di Kudus”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terselesaikan dan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, saran serta arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
2. Bapak H. Wahibur Rohman, S.E, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus dan selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya serta membantu menyempurnakan skripsi ini.
3. Bapak Ibnu Muttaqin, M.E., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Surepno, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
5. Bapak H. Nur Said, S.Ag., M.A.,M.Ag. selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Kudus beserta segenap karyawan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan untuk membantu penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen di lingkungan IAIN Kudus terutama para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Seluruh staf dan karyawan IAIN Kudus, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan dengan baik.

8. Kedua orang tua saya yang telah mengajari arti hidup sebenarnya dan selalu mendoakan serta telah memperjuangkan masa depan penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
9. Teman-teman seangkatan yang telah berjuang bersama selama di bangku perkuliahan.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam hal ini penulis sadar bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu masukan, kritik, dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan agar lebih baik ke depannya. Walaupun demikian, penulis tetap berharap semoga skripsi ini merupakan karya sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kudus, 22 Mei 2023

Yang Menyatakan



Isna Nor Rahmatiyah

NIM 1950410068

