

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *RELATIONSHIP MARKETING* DAN *CORPORATE IMAGE* TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DAN KEPUASAN ANGGOTA DI KSPPS BMT BINA UMMAT SEJAHTERA CABANG WELAHAN



SKRIPSI

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

Oleh:

**Rika Nurlaila
NIM 1950410046**

**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
Jalan CongeNgembalrejo 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 bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa Laporan Skripsi saudara :

Nama : Rika Nurlaila
NIM : 1950410046
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Relationship Marketing* dan *Corporate Image* Terhadap Loyalitas Anggota dan Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Welahan

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 21 Maret 2023 sampai dengan 13 Juni 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 13 Juni 2023
Dosen Pembimbing,

Muzayyidatul Habibah, M.E.
NIP. 198405252019032018



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

Jalan CongeNgebalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax.
 (0291) 441613

Email: fcbi@iainkudus.ac.id Website: <http://fcbi.iainkudus.ac.id>

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

Nama : Rika Nurlaila
NIM : 1950410046
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Service Quality, Relationship Marketing* dan *Corporate Image* Terhadap Loyalitas Anggota dan Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Welahan

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I.</u> NIP. 197206192000031002 Penguji I	11/07/2023	
<u>Dr. Suhadi, M.S.I.</u> NIP. 197405182007121002 Penguji II	11/07/2023	
<u>Ulfah Mey Lida, M.Pd.</u> NIP. 199205052020122026 Sekretaris Sidang	13/07/2023	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E.</u> NIP. 198405252019032018 Dosen Pembimbing	13/07/2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	13/07/2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Rika Nurlaila

NIM : 1950410046

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah ditetapkan 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 apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 19 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Rika Nurlaila

NIM. 1950410046

MOTTO

“Untuk memberikan pelayanan yang nyata, Anda harus menambahkan sesuatu yang tidak dapat dibeli atau diukur dengan uang, yaitu ketulusan dan integritas”

Don Alden Adams -



PERSEMBAHAN

Dengan segenap keikhlasan dan ketulusan hati serta ucapan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kasih dan sayangnya. Peneliti mempersembahkan karya ini kepada :

1. Allah SWT yang telah mencurahkan karunia dan ridha-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dalam keadaan jiwa raga tetap diberikan kesehatan.
2. Kedua orang tua, kakak-kakak, keponakan serta segenap keluarga besar peneliti yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan positif sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Keluarga besar Perbankan Syariah B Angkatan 2019 yang senantiasa berjuang bersama dari semester awal hingga semester akhir ini.
4. Segenap sahabat dan orang-orang terdekat yang tidak dapat penulis sebut satu per satu yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti, memberikan solusi dan memberikan semangat kepada peneliti saat peneliti sedang dalam keadaan buruk ketika proses penyelesaian skripsi ini.
5. Institut Agama Islam Negeri Kudus sebagai almamater tercinta dan menjadi kebanggaan bagi penulis.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 tahun 1987.

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ..وْ..	A/a
ث	Ṣ/s	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...وِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ..وْ..	U/u
ح	H/h	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	عَ awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Ẓ/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبَّ	abb	فَلَكَيَّ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	rabb	عَالَمِيَّ	'ālamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		أَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbuṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama'luddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jama'l al-Dīn	سَاعَةٌ		sā'ah	

KATA PENGANTAR

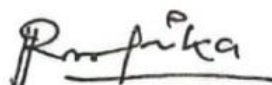
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, kelancaran serta kemudahan yang telah diberikan Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality, Relationship Marketing* dan *Corporate Image* Terhadap Loyalitas Anggota yang Dimediasi Oleh Kepuasan Anggota di BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Welahan”. Tugas akhir ini dapat terselesaikan tidak lepas dari bantuan, arahan dan saran dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. Si, selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui persembahan skripsi ini.
2. Wahibur Rokhman, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bismis Islam IAIN Kudus.
3. Surepno, M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kudus.
4. Muzayyidatul Habibah, M.E. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang memberkahi pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Welahan yang telah memberi izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
7. Ayah, ibu, kakak, dan sahabat seperjuangan yang senantiasa memberikan doa, nasihat dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Sehingga, saran dan kritik yang sifatnya membangun selalu penulis harapkan.

Kudus, 19 Juni 2023



Rika Nurlaila
NIM : 1950410046