

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT NASABAH MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN
MUSYARAKAH PADA KSPPS MADE DEMAK**



SKRIPSI

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

Oleh :

**Fitroh Noor Hanik
NIM 1950410132**

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



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613
Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan Skripsi saudara :

Nama : FITROH NOOR HANIK
NIM : 1950410132
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Musyarakah Pada KSPPS MADE Demak

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 16 Mei 2023 sampai dengan 30 Mei 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 31 Maret 2023



Moh. Abdul Latif, M.Kn.
NIP. 199212201004092018



KEMENTERIAN AGAMA RI
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.ac.id, website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi
saudari:

Nama : Fitroh Noor Hanik
NIM : 1950410132
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan
 Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah
 Memilih Produk Pembiayaan Musyarakah
 Pada KSPPS MADE Demak”

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Karim, S.S., M.A.</u> NIP. 197703232007102002 Ketua/Penguji I	17/07/2023	
<u>H. Amirus Sodik, Lc., M.A.</u> NIP. 197711272007101004 Ketua/Penguji II	11/07/2023	
<u>Makrufah Hidayah Islamiah, M.M.</u> NIP. 199004052019032023 Sekretaris/Penguji III	11/07/2023	
<u>Moh. Abdul Latif, M.Kn.</u> NIP. 199212201004092018 Dosen Pembimbing	11/07/2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	17/07/2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Fitroh Noor Hanik

NIM : 1950410132

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, 24 Mei 2023

Yang menyatakan,



Fitroh Noor Hanik
NIM. 1950410132

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ...¹

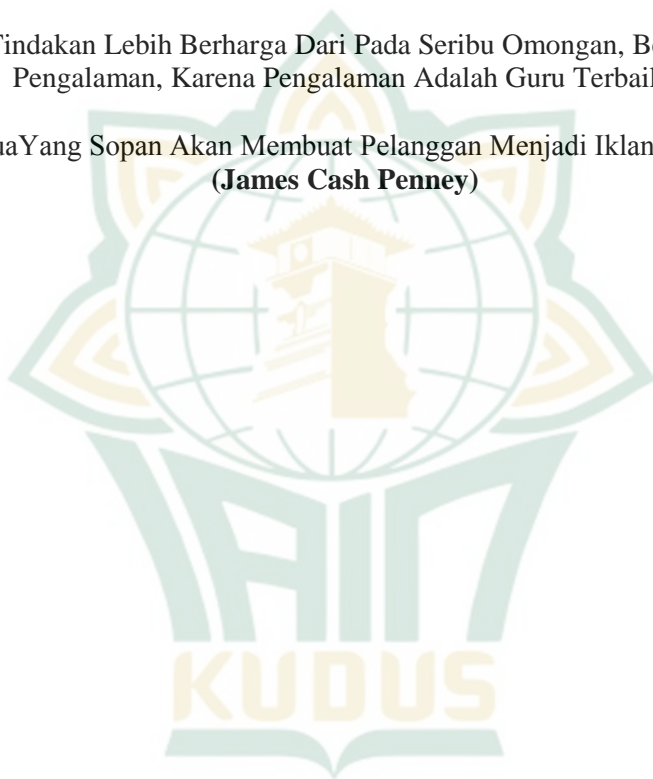
“Maka berkat rahma Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu”

(Q.S. Ali Imran: 159)

“Satu Tindakan Lebih Berharga Dari Pada Seribu Omongan, Belajar Dari Pengalaman, Karena Pengalaman Adalah Guru Terbaik”

Perlakuan Yang Sopan Akan Membuat Pelanggan Menjadi Iklan Berjalan”

(James Cash Penney)



¹ Al-Qur'an, *Ali Imran ayat 159*, Al-Qur'an dan Terjemahnya (Kudus: Menara Kudus, 2023), 72.

PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah atas Rahmat, nikmat, dan ridha Allah SWT sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya ini merupakan wujud dari ikhtiar yang terus dilakukan serta diiringi do'a yang terus dipanjatkan kepada Allah SWT agar selalu diberikan kelancaran dan kemudahan. Maka Saya persembahkan karya ini kepada orang-orang yang selalu hadir dan memberi dukungan positif kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini:

1. Kedua orang tua saya tercinta, beliau Bapak Abdullah dan Ibu Kholifah, S.Pd.I. yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan motivasi dan terus memanjatkan do'a baik kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Berkat do'a dan ridho dari beliau, Allah mempermudah semuanya.
2. Kakak saya Ahmad Athfi Noor Laili, S.T. yang selalu memotivasi saya menjadi pribadi yang lebih baik untuk terus menjalani kehidupan selanjutnya.
3. Bapak Moh. Abdul Latif, M.Kn. selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan arahan dan bimbingan yang baik dalam penyusunan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabatiku Putri Indah Rahmawati, Indri Fitriani, Sofiana Izza, Lana Aulan Nisa' dan Izzatin Nisa' yang selalu memotivasi dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah D Angkatan 2019 sekaligus keluarga yang telah banyak memberikan kenangan selama empat tahun ini yang saling mengingatkan, menguatkan dan berbagi pengalaman dalam proses membantu penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih sebesar-besarnya untuk kalian semua dan orang-orang yang peduli dengan saya sekaligus *support system* yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga semua bantuan dan pengorbanan kalian mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, Amin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/ṭ	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	...	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	D/d	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	T/ṭ	و	W/w	...	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	هـ	H/h	Madd	
خ	KH/kh	ع awal	A/'a	ء awal	A/'a'	بَا	Ba
د	D/d	ع akhir	A/'a	ء akhir	A/a	بِي	Bi
ذ	Ḍ/ḏ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu
ر	R/r	ف	F/f	Tasydid		Ya' Nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبَّ	Abb	فَلَكِيّ	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَالِمِيّ	Alamiy
Ain/Hamzah di Belakang		Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu'	القَمَرُ	al-qamar	عَبْرِيّ	Gairi
قَرَاء	qara'a	الْقَصَاءُ	al-qada'	السَّمَشُ	al-syams	سَيَّءٌ	syai'un
Kata Majemuk di Rangkai			Kata Majemuk di Pisah			Ta' Marbutah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamaluddin	جَمَالُ الدِّينِ		Jamal al-Din	سَاعَةٌ	sa'ah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmaullahi Wabarakatuh.

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Penyusunan penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan penulisan skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman. Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, saran dan serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui persembahkan skripsi ini.
2. Bapak Wahibur Rokhman, S.E, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bapak Surepno, M.Si., CA. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kudus.
4. Bapak Moh. Abdul Latif, M.Kn. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, fikiran, dan tenaga untuk memberikan arahan dan bimbingan yang baik dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan Staff Pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Rofiq Sururi, S.E selaku manajer KSPPS Made Demak yang sudah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam proses penelitian ini.
7. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dorongan motivasi, dukungan, dan doa untuk anaknya meraih kesuksesan.

8. Kakak saya Ahmad Athfi Noor Laili, S.T. yang selalu memotivasi saya menjadi pribadi yang lebih baik untuk terus menjalani kehidupan selanjutnya.
9. Sahabat-sahabat ku Putri Indah, Indri Fitriani, Shofiana Izza, Lana Aulan Nisa' dan Izzatin Nisa' yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga besar perbankan syariah 2019, khususnya kelas D yang telah berbagi suka dan duka dari awal perkuliahan hingga akhir.
11. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak selama penyusunan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu, terimakasih banyak atas semuanya.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan penulisan skripsi ini dan penulis berharap sekiranya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum Warahmaullahi Wabarakatuh.

Kudus, 24 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Fitroh Noor Hanik
NIM. 1950410132