

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ATM
(Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus)**



SKRIPSI

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

DISUSUN OLEH :

LAELATUL MUSTHOFIYAH

212259

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PRODI EKONOMI SYARIAH**

2017



KEMENTRIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. **Ketua STAIN Kudus**

Cq Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di -

Kudus

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Dengan hormat kami sampaikan, bahwa skripsi saudara : **Laelatul Musthofiyah, NIM : 212259** dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus)”** Pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah, setelah dikoreksi dan diteliti dalam proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui. Oleh karena itu naskah skripsi tersebut dapat diajukan dalam sidang munaqosah sesuai dengan jadwal yang direncanakan.

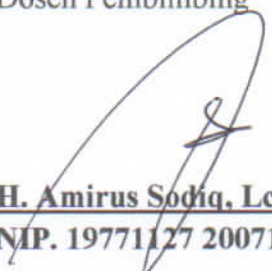
Demikian, atas perhatian Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Kudus, 30 Desember 2016

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing


H. Amirus Sodik, Lc., M. A.
NIP. 19771127 200710 1 004



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Laelatul Musthofiyah
NIM : 212259
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus)”.

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal :

06 Maret 2017

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah.

Kudus, 10 Maret 2017



Ketua Sidang / Penguji I

Penguji II

Ahmad Suprivadi, S.Ag, M.Hum

NIP: 19750720 200312 1 003

H. Jaenal Arifin, M.Ag

NIP: 19740207 200701 1 026

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang/Penguji III

H. Amirus Sodiq, Lc., M. A.

NIP: 19771127 200710 1 004

Junaidi Abdullah, S.Ag, M. Hum

NIP: 19780130 200604 1 002

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Laelatul Musthofiyah
NIM : 212259
Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / ES
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus)**

Menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun sepenuhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 30 Desember 2016

yang Menyatakan,




Laelatul Musthofiyah
NIM : 212259

MOTTO

“Hidup ini bagai skripsi, banyak bab dan revisi yang harus dilewati. Tapi akan selalu berakhir indah, bagi yang pantang menyerah.”
(Alit Susanto)

Tanpa impian, Kita tidak akan meraih apapun.
Tanpa cinta, Kita takkan merasakan apapun.
Dan tanpa Allah, Kita bukan siapa-siapa.
(Mesut Ozil)

Jika kita menginginkan sesuatu yang belum pernah kita miliki, kita harus bersedia melakukan sesuatu yang belum pernah kita lakukan.
(Thomas Jefferson)

Persembahan

Yang utama dari segalanya **Allah SWT**.

Karena dengan-Nya, aku seperti punya segalanya. Lebih dari bumi dan isinya.

Engkau yang senantiasa ada disaat hati gundah membutuhkan ketenangan, penyemangat jiwa dikala rapuh, gudang dalam setiap ampunan, mantra-mantra terindahmu selalu terucap ketika engkau berdoa memohon kepada sang Maha Kuasa untuk satu keajaiban yang mampu menjadikan aku selalu bersemangat dalam meraih kesuksesan dan tujuan hidup yang beradab.

Teruntuk engkau ibunda tercinta **"Suwarni"**

Lelaki serba bisa yang selalu tersenyum tanpa menunjukkan kesedihan di depan anak-anaknya, lelaki yang selalu mengingatkan untuk rajin sholat, pemberi jamu-jamu mujarab sebagai obat kelelahan dalam hati, lelaki pemimpin keluarga yang teladan.

Lelaki hebat itu adalah ayahanda tercinta **"Rokhimudin"**

Untuk pria kecilku yang berbeda karakter satu sama lain yang senantiasa menjadikan perjalanan hidupku menjadi lebih asyik dengan kekonyolan, kenakalannya, dengan kata mautnya, dengan suara lantangya, dan dengan senyuman terindahya, memilikimu adalah keberuntungan dalam hidupku.

Pria kecilku itu adalah adikku **"Ahmad Febian Ardani"**

Teruntuk engkau laki-laki sederhana yang namanya tak mampu aku sebutkan dalam tulisan ini, yang selalu mampu membuatku jatuh cinta lagi dan lagi hingga berkali-kali

Untuk Suyungku, sahabatku, cantikku **"Etika Noor Yulianti"** terima kasih untuk kesetiaannya mendampingi dari proses judul, proposal, seminar, hingga munaqosah. Sama-sama berjuang meraih toga sebagai mahkota

Untuk bolo-bolo kurawaku **"STREZ.Com"**

Sinta Penuh Arti, Seniman Cantik **Ana Faridhot**, Suster **Feri** kece badai, Ibu Manajer **anis** nieniez, dan si manis jembatan dempet bebeb **Marni** nuansa bening yang selalu membuat hidup rame rasanya layaknya permen nano-nano

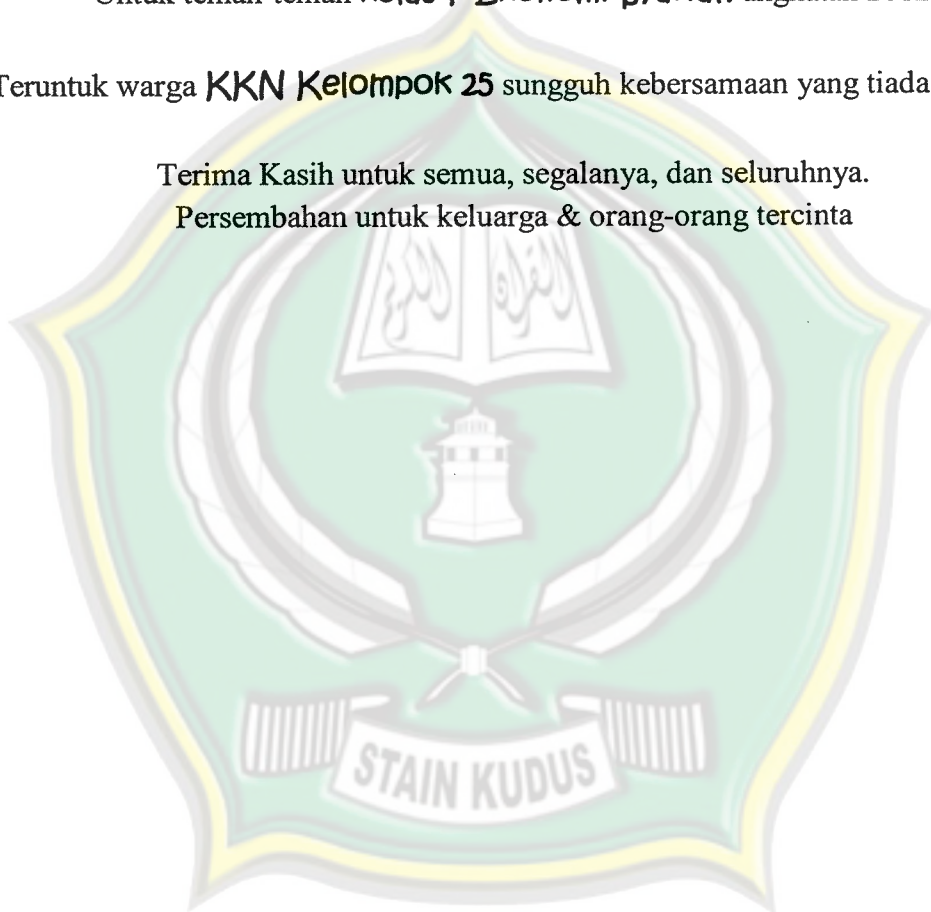
Teruntuk pula sahabatku Akang "**Agus Rahmadi**"
Terima kasih untuk kebersamaannya disisi akhir hidupmu. Semoga kau selalu
tenang dan bahagia disurga-Nya.
Aamiin...

Juga untuk para sahabatku **Azizah, Fatim, Dek Dia, Dek mimin, Dek atip**, dan
yang lain yang tak bisa aku sebutkan satu persatu dalam tulisan ini

Untuk teman-teman **kelas F Ekonomi Syariah** angkatan 2012

Teruntuk warga **KKN Kelompok 25** sungguh kebersamaan yang tiada terlupa.

Terima Kasih untuk semua, segalanya, dan seluruhnya.
Persembahan untuk keluarga & orang-orang tercinta



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

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

Skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus)”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Ekonomi Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Fathul Mufid, M.Si., selaku Ketua STAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Karebet Gunawan, SE, MM, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kudus.
4. H. Amirus Sodik, Lc., M. A., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Hj. Azizah, S.Ag., selaku Kepala Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Bapak dan ibu serta saudara-saudara tercinta, yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. BNI Syariah Cabang Kudus, yang telah memberikan penulis waktu dan kesempatan untuk melakukan penelitian sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Teman-temanku seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, penulis 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, 30 Desember 2016

Penulis



LAELATUL MUSTHOFIYAH
NIM : 212259