

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DALAM
PEMBIAYAAN *MURABAHAH* (STUDI KASUS
BMT NUKAS CABANG WADO KECAMATAN
KEDUNGTUBAN KABUPATEN BLORA)**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Oleh :

SITI MAHBUBAH
NIM : 1820510049

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



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp (0291) 432677
Fax. 441613 Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Siti Mahbubah
NIM : 1820510049
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota dalam Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT NUKAS Cabang Wado Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora)”

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

Kudus, 21 Maret 2023
Pembimbing, /

Indah Dewi Maharany, M.M.
NIP. 198703252019032014



**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 MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Siti Mahbubah
 NIM : 1820510049
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT NUKAS Cabang Wado Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora)**

Telah diujikan pada tanggal **10 Juli 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Nor Hadi SE, M.Si., AKT., CA.</u> NIP. 196909032003121001 Ketua Sidang/Penguji I	18/07/23	
<u>Hj. Tina Martini, SE, M.Si.</u> NIP.197703232002122003 Penguji II	17/07/23	
<u>Ita Rakhmawati, M.Si.</u> NIP.198604162020122007 Sekretaris Sidang/Penguji III	18/07/23	
<u>Indah Dewi Maharany, M.M.</u> NIP. 198703252019032014 Dosen Pembimbing	18/07/23	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan	18/07/23	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Siti Mahbubah, NIM : 1820510049** 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 penelitian skripsi ini.

Saya bersedia menerima apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 07 Juni 2023

Penulis,



Handwritten signature of Siti Mahbubah.

Siti Mahbubah

NIM : 1820510049

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ
 فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ
 إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”¹.

(Q.S. Ali 'Imran)



¹ Al-Qur'an Surah Ali Imran Ayat 159, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Jakarta: Departemen Agama RI, Sygma Creative Media Corp, Al-Qur'an, 2014),71

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, puji syukur atas rahmat, nikmat, dan ridha Allah SWT sehingga rangkaian tugas akhir ini telah dapat terselesaikan. Tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya do'a yang terus dipanjatkan kepada Allah SWT agar selalu diberikan kelancaran dan kemudahan. Maka peneliti persembahkan kepada orang-orang yang selalu memberikan dukungan positif kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini :

1. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk Bapak H. Abdul Salam dan Ibu Hj. Siti Nafsiyah, yang telah senantiasa memberikan motivasi, pengorbanan, semangat, kasih sayang, nasihat serta do'a yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Kakak – kakakku Siti Mahfudhoh, Nasirin, Rifai Faizin, Lu'lu'il Maknun Mufidah, dan Lukman khakim yang selalu memberi dukungan dalam hal apapun, terimakasih telah memberi arahan dan masukan untuk menghadapi masalah dan melihat dari sudut pandang yang lain.
3. Orang tua kedua yang selalu menasihati dan mengasuh kami dengan sepenuh hati Abah K.H Mustamir Abdul Mu'in dan Hj. Ummah Sholihah, A.H.
4. Indah Dewi Maharany, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Teman seperjuangan yang selalu baik dan mendukung serta mensupport dalam segala hal yang peneliti hadapi.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	اِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ	U/u
ح	Ḥ/ḥ	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء awal	A'/a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بِي	Bi
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	بَب	Abb	فَلَاقِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَب	Rabb	عَالَمِي	'ālamīy
'Ain/Hamzah di Belakang	'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap		
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	Al-furū'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	Gairi
قَرَاءُ	qara'a	القَصَاءُ	Al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيَائِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamāluddin	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Din	سَاعَةٌ	sā'ah

KATA PENGANTAR

Assalamu'aliakum. Wr. Wb.

Bismilahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq, serta Hidayah-nya, yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa saya curahkan kepada Beliau Nabi Agung Muhammad SAW yang selalu dinanti-nanti syafa'atnya kelak di *yaumul qiyamah,amiin*.

Berkat karunia dan ridha-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Pembiayaan *Murabahah* (Studi Kasus BMT NUKAS Cabang Wado Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora) ” telah berhasil disusun dengan sungguh-sungguh , sehingga memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada progam studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini menemui banyak kesulitan namun berkat Rahmat Allah dan dukungan dari semua pihak, maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Akhirnya dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc. M.S.I selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan arahan tentang penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
2. H. Wahibur Rakhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan izin pembahasan skripsi ini.
3. Ibu Indah Dewi Maharany, M.M. selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. H. Nur said, M.A., M. Ag., selaku Kepala Unit Perpustakaan IAIN Kudus beserta karyawan yang telah memberikan layanan perpustakaan dengan baik
5. Seluruh dosen dan staf pengajar di IAIN Kudus yang telah membekali ilmu pengetahuan, pemahaman, dan motivasi belajar, sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak H. Abdul Salam dan Ibu Hj. Siti Nafsiyah yang telah senantiasa memberikan motivasi,

- pengorbanan, semangat, kasih sayang, nasihat serta do'a yang tidak pernah henti sampai saat ini.
7. Kakak – kakakku Siti Mahfudhoh, Nasirin, Rifai Faizin, Lu'lu'il Maknun Mufidah, dan Lukman khakim yang selalu memberi dukungan dalam hal apapun, terimakasih telah memberi arahan dan masukan untuk menghadapi masalah dan melihat dari sudut pandang yang lain.
 8. K.H. Mustamir Abdul Mu'in, A.H. dan Hj. Ummah Sholihah, A.H. selaku pengasuh dan orang tua kedua yang selalu menyayangi kami dengan sepenuh hati.
 9. Kepala Cabang BMT NUKAS Wado dan segenap karyawan BMT NUKAS yang telah berkenan membantu melaksanakan proses penelitian hingga menyelesaikan skripsi ini.
 10. Semua sahabat-sahabatku dipondok al Ghurobaa terutama mbak Ghina Aslichah, Anisatul laela, dan putri himmatul yang senantiasa memberikan semangat, motivasinya dan membantu proses skripsi ini.
 11. Teman teman Perbankan Syariah Kelas B Angkatan 2018 yang saling mengingatkan, menguatkan dan sebagai tempat pengalaman dalam membantu proses skripsi ini.
 12. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sudah membantu, membimbing, dan memberi dukungan penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

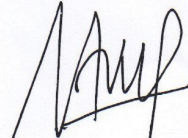
Jazakumullahu Khoiron Katsiron. Taqobbalallahu Minna Wa Minkum, Taqabbal Yaa Kariim.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penulisan dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga dengan segala kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran yang membangun demi kebaikan di masa yang akan datang dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya serta bagi penulis khususnya. *Amiin*

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Kudus, 07 Juni 2023

Penulis



Siti Mahbubah

NIM : 1820510049