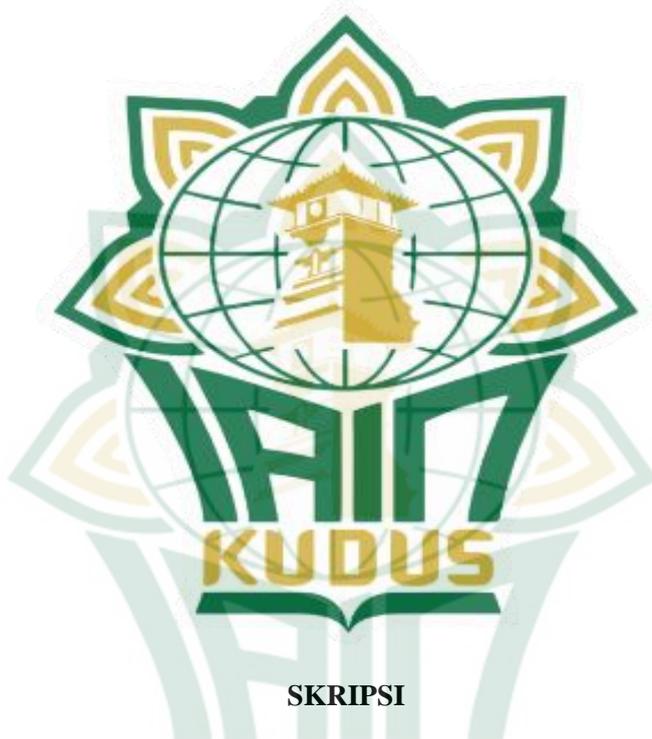


**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SYARIAH COMPLIANCE TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI KSPPS BERKAH ABADI
GEMILANG CABANG TROSO**



SKRIPSI

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

**Oleh :
Seli Marselina
NIM 1950410093**

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



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.(0291) 432677
Faks 441613 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 : Seli Marselina
NIM : 1950410093
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : **Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Syariah *Compliance* Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak **25 Oktober 2022** sampai **26 Juni 2023** dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah .

Kudus, 26 Juni 2023

Dosen Pembimbing

Ridwan, M.E

NIP. 198302041005012020



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.(0291) 432677
Faks 441613 Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi Saudara/i :

Nama : Seli Marselina
NIM : 1950410093
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Syariah *Compliance* Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso

Telah diujikan pada tanggal 17 Juli 2023 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Ahmad Atabik, Lc., M.S.I.</u> NIP. 197802252009121001 Ketua/Penguji I	18/7/2023	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.</u> NIP. 197004281001042016 Ketua/Penguji II	18/7/2023	
<u>Ibnu Muttaqin, M.E</u> NIP. 198610042020121005 Sekretaris/Penguji III	18/7/2023	
<u>Ridwan, M.E</u> NIP. 198302041005012020 Dosen Pembimbing	18/7/2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	18/7/2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, **Seli Marselina NIM 1950410093** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan 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 sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan ini.

Kudus, 26 Juni 2023

Yang menyatakan,



Seli Marselina

NIM. 1950410093

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya, Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan
Sesanggupannya..”

(Q.S Albaqarah: 286)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan berkah, rahmat, dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Sholawat senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang saya nanti syafaatnya di *yaumul qiyamah*. Dengan penuh rasa syukur dan bahagia, saya mengucapkan terimakasih terhadap beberapa pihak yang telah mendukung baik secara moral maupun materiil dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Marsudi dan Ibu Siti Marndun yang telah memberikan support berupa materi maupun non materi dari sejak lahir hingga nanti yang tiada habisnya.
2. Kedua kakakku Agung Frastiyanto dan Ana Frastiya Ningsih yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
3. Dosen pembimbing saya yaitu Bapak Ridwan, M. E yang selalu memberikan masukan dan arahannya dengan penuh kesabaran dalam penelitian skripsi ini.
4. Ibu Siti Fitriani selaku manager dan Bapak Miftachur Rohman selaku marketing serta seluruh pengurus dan karyawan KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Terima kasih teman-teman yang ada di kelas CPSR Angkatan 2019 atas dukungan dan support terutama untuk Dian Ami Lilatus Syifa', Sania Amara Putri, dan Rizki Cahyani.

Terima kasih atas segala jasa dan jerih payung serta bantuan yang telah diberikan, peneliti hanya mampu membalas dengna memanjatkan do'a kehadiran Allah Swt semoga mendapatkan balasan kebaikan yang berlipat ganda atas jasa dan kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

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/s	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع _{awal}	‘A/‘a	ء _{akhir}	A’/a’	بَا	Bā
د	D/d	ع _{akhir}	A’/a’	بَا _{awal}	A/a	بِي	Bī
ذ	Ẓ/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydid		Ya’ nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَيَّ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	اَلْمَلِكِيَّ	‘alamiy
‘Ain/Hamzah di Belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ	Vokal Rangkap		
قَرَع	qara’ a	اَلْفُرُوعُ	al-furū’	اَلْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gai’ri
قَرَأَ	qara’ a	اَلْقَضَاءُ	al-qaḍā’	اَلشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئ	syai’ un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta’ Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā’ah		

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah robbil ‘aalamiin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Sholawat dan salam semoga tercurah juga kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari zaman jahiliyah ke zaman Islam.

Melalui segala upaya dan bimbingan dari seluruh pihak, skripsi yang berjudul “Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Syariah *Compliance* Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah Di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso” akhirnya dapat disusun dan dipresentasikan untuk menyelesaikan pendidikan S1 Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Pada kesempatan yang luar biasa ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang berpartisipasi dan memberikan dukungan diantaranya:

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis Kesehatan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
2. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Surepno, M.Si., Ak., CA, selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Ridwan, M.E, selak Dosen Pembimbing yang telah dengan baik hati meluangkan waktu, tenaga, dan pekerjaan untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. H. Nur Said, S.,Ag, M.A., M.Ag., selaku kapala perpustakaan beserta staff IAIN kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan guna mendapatkan referensi.
7. Pengurus dan karyawan KSPPS Berkah Abadi Gemilang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi memberikan data dan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu yang senantiasa mendukung dan mendoakan selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman yang bersedia membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca nantinya. Oleh

karena itu, peneliti membuka seluas-luasnya segala kritik dan saran. Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti hingga penyelesaian skripsi ini.

Kudus, 26 Juni 2023

Penulis,

Seli Marselina
NIM. 1950410093

