

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *BRAND IMAGE*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH KSPPS BMT AL-  
HIKMAH SEMESTA CABANG DAWE**



**SKRIPSI**

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

**Oleh :  
Galuh Pujianti  
NIM 1820510078**

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



**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: [icbt.iamkudus.ac.id](mailto:icbt.iamkudus.ac.id) Website: [www.iamkudus.ac.id](http://www.iamkudus.ac.id)

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Galuh Pujianti  
NIM : 1820510078  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan *Brand Image*  
Terhadap Loyalitas Nasabah KSPPS BMT Al-  
Hikmah Semesta Cabang Dawe

Benar-benar telah memulai proses pembimbingan dengan pembimbing skripsi sejak 07 September 2023 sampai dengan 12 September 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 12 September 2023  
Pembimbing

Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I.  
**NIP. 198607031007092018**



**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: <https://icbi.iainkudus.ac.id> Website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQSAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi  
 saudara :

**Nama/NIM : Galuh Pujianti/1820510078**  
**Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah**  
**Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Dawe**

Telah diujikan pada **11 Oktober 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Muhaimin, M.H.I NIP. 197506202005011007 Penguji I	24/10 2023	
Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA NIP. 199112052018011002 Penguji II	15/01 2024	
Indah Dewi Maharany, M.M. NIP. 198703252019032014 Sekretaris Sidang	15/01 2024	
Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I. NIP. 198607031007092018 Dosen Pembimbing	15/01 2024	
H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	15/01 2024	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Galuh Pujianti, NIM. 1820510078** 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 di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 12 September 2023  
Yang Menyatakan



Galuh Pujianti  
**NIM. 1820510078**

## MOTTO

*“Nasabah setia, nasabah tidak datang kembali begitu saja, nasabah tidak sekadar merekomendasikan Anda, nasabah bersikeras agar teman nasabah berbisnis dengan Anda”.*

(Walt Disney)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Sonia Fatmarani. Mereka Yang Berbisnis Dengan Hati dan Berdampak Sosial. <https://www.ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/mereka-yang-berbisnis-dengan-hati-dan-berdampak-sosial>. Akses pada 09 September 2023.

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamiin*, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam senantiasa kita haturkan kepada baginda nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di hari akhirat kelak. Pada kesempatan ini, penulis sangat bersyukur dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi, sebagai salah satu syarat kelulusan dalam mencapai gelar strata satu (S1) dengan segala kemampuan dan kekurangan yang penulis miliki. Penulis persembahkan skripsi ini dengan tulus dan penuh rendah hati :

1. Kedua orang tuaku Bapak Rukani dan Ibu Sugiyanti yang sudah mengizinkan untuk pendidikan anaknya agar lebih baik yang sudah mendukungku untuk menempuh pendidikan ini.
2. Terimakasih juga teruntuk ibu Sulistiyani yang sudah mensupport untuk menyelesaikan pendidikan akhirku.
3. Teruntuk sahabatku terutama Laily Rizki, Jayanti dan Choirun Nisa, Mas Bas, Mas Muttaqin yang selalu memberikan support dan do'a dalam perjuanganku.
4. Teruntuk semua rekan yang sudah membantu dalam segala kondisi memberikan arahan yang baik setiap hari memberikan semangat dan doa semoga kamu selalu diberi keberhargaan dan balasan dari Allah SWT.
5. Untuk PS Kelas C atas segala kebersamaan yang sudah kita lalui saat perkuliahan semoga tetap terjalin persaudaraan yang tidak ada batasnya.
6. Teruntuk semua rekan yang sudah membantu dalam segala kondisi memberikan arahan yang baik setiap hari memberikan semangat dan doa semoga kamu selalu diberi keberhargaan dan balasan dari Allah SWT.

Terima kasih sebesar-besarnya untuk kalian semua saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua semoga karya ini dapat bermanfaat dan berguna bagi yang membaca serta untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN**

Transliterasi dari teks atau abjad Arab ke teks atau abjad Latin berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor: 158/1987 dan nomor: 0543b/U/1987, tertanggal 22 Januari 1988 :

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S{/s}	ض	D{/d}	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	هـ	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z}	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَأَ	qara'a	الْفُرُوقُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qad}a>'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Maha suci Allah dengan segala keagungan dan kebesaran-Nya. Segala puji syukur hanya tercurah kepada-Nya yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan inayah, sehingga atas ridlo-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Sholawat serta salam semoga selalu terlimpah kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang menjadi cahaya diatas cahaya bagi seluruh alam semesta, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya.

Berkah karunia Allah SWT, penyusun dapat menyelesaikan skripsi guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Nasabah KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Dawe”.

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menyadari banyak menemui kesulitan, kekurangan dan hambatan. Akan tetapi berkat Fadhol Alllah SWT dan dukungan banyak pihak, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.S.I. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui pembuatan skripsi ini.
2. H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui pembuatan skripsi ini..
3. Surepno, M.Si., Ak., CA selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus yang senantiasa memberikan dukungan kepada mahasiswa Program Studi Program Studi Perbankan Syariah.
4. H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag. selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah merestui pembuatan skripsi ini.
5. Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I. Selaku juga dosen pembimbing yang tidak pernah lelah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Staf pengajar di IAIN Kudus yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu namanya yang tidak pernah lelah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

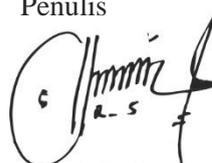
Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran dari pembaca dan

berbagai pihak sangat penulis harapkan guna perbaikan dalam proses berikutnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Kudus, 12 September 2023

Penulis



Galuh Pujianti

**NIM. 1820510078**

