

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PADA KSPPS YAUMMI MAS CABANG  
JUWANA**



**SKRIPSI**

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

**Oleh :  
Siti Kholifah  
NIM 1950410147**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI 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 Telp. (0291)432677  
Faks 441613, 438818 email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id)  
Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Siti Kholifah  
NIM : 1950410147  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk,  
dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah  
Pada KSPPS Yaummi Cabang Juwana

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 22 November 2022 sampai 16 Oktober 2023 dan disetujui untuk melanjutkan proses munaqosah.

Kudus, 16 Oktober 2023  
Pembimbing,

Sayful Mujab, M.S.I  
NIP. 198411272011011008



**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](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com),

website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

**Nama : Siti Kholifah**  
**NIM : 1950410147**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**Prodi : Perbankan Syariah**  
**Judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana”**

Telah diujikan pada **13 November 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. M. Shohibul Itmam, M.H.</u></b> NIP. 197902152009121003 Ketua/Penguji I	21/23 /u	
<b><u>Irsad Andriyanto, S.E., M.Si.</u></b> NIP. 198001012008011031 Ketua/Penguji II	5/23 /12	
<b><u>Johan Afandi, M.E.</u></b> NIP. 199108092020121010 Sekretaris/Penguji III	21/23 /u	
<b><u>Sayful Mujab, M.S.I.</u></b> NIP. 198411272011011008 Dosen Pembimbing	5/23	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	11/12	



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Siti Kholifah

NIM : 1950410147

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, 17 Oktober 2023

Yang menyatakan,



Siti Kholifah

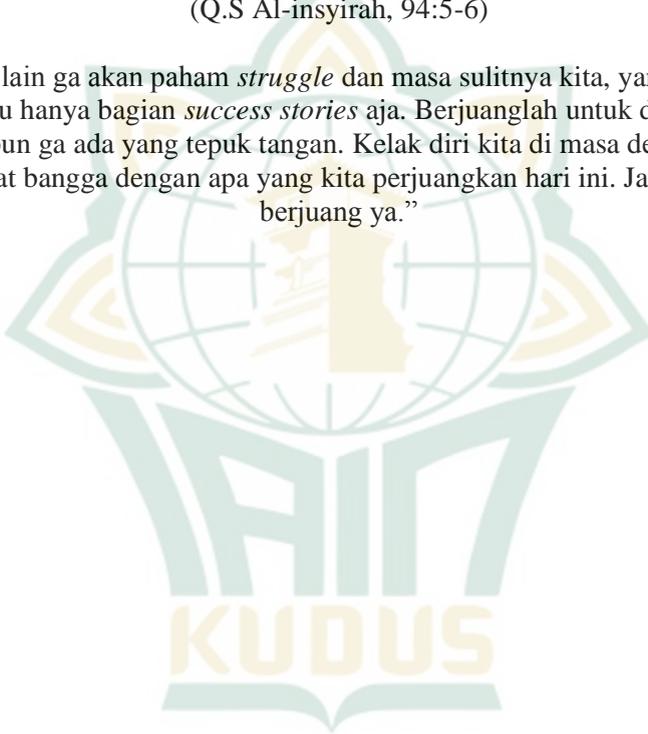
NIM. 1950410147

## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”  
(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.  
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”  
(Q.S Al-insyirah, 94:5-6)

“Orang lain ga akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *success stories* aja. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi tetap berjuang ya.”



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil ‘alamin, dengan segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata’ala atas segala rahmat, karunia, dan juga kemudahan yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini. Dengan rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Alm. Suparwi dan Almh. Buyarmi, seseorang yang biasa saya sebut bapak dan ibu. Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis ilmiah sebagaimana perwujudan terakhir sebelum engkau benar-benar pergi. Terimakasih sudah mengantarkan saya berada ditempat ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati sendiri tanpa lagi kalian temani.
2. Saiful Niam, saudara terbaik, yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa ke tahap saat ini. Semoga selalu diberkahi dan diberikan kesehatan.
3. Lek Yung dan Lek Khamdun, sosok yang sangat hebat, yang telah berjasa merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta. Yang selalu mensupport dan memotivasi saya.
4. Rafleysh Nauval Hamzah, yang selalu memberikan support kepada saya.
5. Putri Indah Lestari yang selalu membantu saya dalam hal apapun, dari awal proses penyusunan skripsi sampai selesai.
6. Sahabat saya Laela Izzatir Rohmah, Junita Rahma Maharani, Lana Aulan Nisa’, dan teman-teman Prodi Perbankan Syariah Angkatan 19.
7. Teman - teman saya KKN\_IK angkatan 2022 yang selalu memberikan semangat serta dukungan 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/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	ء awal	A/'a	ء awal	A/'a'	بَا	Ba
د	D/d	ء akhir	A/'a	ء akhir	A/a	بِي	Bi
ذ	Ẓ/ẓ	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'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِيّ	Gairi
قَرَاءَ	qara'a	الْفَضَاءُ	al-qada'	النَّمَشُ	al-syams	شَيْءٌ	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 Wr.Wb

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq hidayah dan inayah-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana” Hal ini berguna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar strata satu (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak sekali hambatan maupun rintangan yang dihadapi, namun pada akhirnya usaha tidak akan menghinai hasil. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Bapak Wahibur Rokhman, S.E, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bapak Surepno, M.Si., Akt., CA. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kudus.
4. Bapak Dr. Sayful Mujab, M.S.I. selaku Dosen Pembimbing yang memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.
5. Segenap Dosen dan Staff Pengajar di IAIN Kudus yang telah memberikan, mengarahkan dan membimbing berbagai ilmu, pengetahuan, dan pengalaman selama peneliti menyelesaikan studi di IAIN Kudus.
6. Orang tua serta saudaraku yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta doa selama penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa hasil dari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu dengan segenap hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca khalayak umum.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Kudus, 10 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



**Siti Kholifah**

**NIM. 1950410147**