

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MODEL CARTER
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA BTN SYARIAH KCP KUDUS**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Bidang Perbankan Syariah

OLEH:

SEVINA DWI INDRIANAWATI

NIM : 2020510072

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2024**



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613
Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : SEVINA DWI INDRIANAWATI
NIM : 2020510072
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : "PENGARUH KUALITAS LAYANAN MODEL CARTER TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA NASABAH BTN SYARIAH KCP KUDUS"

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 17 Oktober 2023 sampai dengan 29 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 31 Mei 2024



Muzayyidatul Habibah, M.E.
NIP. 198405252019032018



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

Jl. Conge Ngembalrejo Bae Kudus Kontak pos 51 Telp. (0291) 432677 Fax. (0291) 59322
Email: Fekuiainkudus@gmail.com Website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan Bahwa Skripsi saudara:

Nama : Sevina Dwi Indrianawati
NIM : 2020510072
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada BTN Syariah KCP Kudus

Telah diujikan pada 13-14 Juni 2024 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si.</u> NIP. 197602252003121002 Ketua/Penguji I	19 / 2024 06	
<u>Hj. Tina Martini, S.E., M.Si.</u> NIP. 197703232002122003 Penguji II	21 / 2024 06	
<u>Ridwan, M.E.</u> NIP. 198302042023211009 Sekretaris Sidang	21 / 2024 06	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E.</u> NIP. 198405252019032018 Dosen Pembimbing	21 / 2024 06	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	21 / 2024 06	

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran serta tanggungjawab, saya **Sevina Dwi Indrianawati**, NIM. 2020510072, 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 ditulis orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran dari pernyataan saya ini.

Kudus, 29 Mei 2024

Yang menyatakan,



Sevina Dwi Indrianawati
NIM. 2020510072

MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ١٣٩

Artinya: “Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.” (QS. Al-Imran 3: 139)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dengan segala usaha, pengorbanan, kerja keras, bantuan, semangat yang diiringi doa yang dalam penyusunan skripsi, maka saya dengan bangga mempersembahkan karya kecil ini kepada orang-orang yang telah berjasa membantu saya selama proses penyusunan skripsi ini yaitu:

1. Kedua orangtua saya Bapak Martono dan Ibu Esmiati, orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terima kasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan ayah dan ibu saya bisa berada di titik ini. Semoga sehat dan bahagia selalu ayah ibu.
2. Ibu Muzayyidatul Habibah, M.E. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang mendukung demi terselesainya skripsi ini.
3. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang sejak semester satu hingga sekarang selalu mentransfer berbagai ilmu pengetahuan dan mengajarkan saya wawasan yang sangat luas hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Saudara saya Siti Fatmawati Asy-Syifa dan Ainun Nabila Mariana Safitri yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta mendoakan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
5. My best partner Andrea Dwi Antoro, yang telah mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, dan memberi semangat untuk pantang menyerah dalam penyusunan skripsi ini.

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	Ṣ/ṣ	م	M/m	أ..و	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...و	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	أ..و	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 ‘	ء awal	A/a	بِي	Bī
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	أَبْ	abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	rabb	عَالَمِي	‘ālamīy
‘Ain/Hamzah di Belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara ‘a	الْفُرُوعُ	al-furu‘	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara ‘a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā’	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئُ	syai ‘un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta’ Marbuḥah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā’ah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillah rabbil'aalamiin, serta limpahan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan karunianya berupa nikmat kesehatan, juga segala kemudahan yang telah diberikan kepada penulis. Sholawat serta salam selalu turunkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Atas izin Allah SWT, penulis telah menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada BTN Syariah KCP Kudus" ini dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis juga menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi tepat waktu.
2. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
5. Muzayyidatul Habibah, M.E. selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan kontribusi tenaga dan pikiran, untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
6. Segenap Dosen Institut Agama Islam Negeri Kudus dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan banyak ilmunya kepada penulis.
7. Bapak Martono dan Ibu Esmiati serta saudaraku Siti Fatmawati Asy-Syifa dan Ainun Nabila Mariana Safitri yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta mendoakan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-temanku seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah Swt memberikan balasan pahala yang berlimpah kepada semua pihak diatas atas bantuan dan amal baik yang diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran, masukan, arahan maupun kritik yang membangun dari berbagai pihak.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 27 Mei 2024

Penulis,



Sevina Dwi Indrianawati

NIM. 2020510072

