

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN NISBAH BAGI HASIL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH SIMPANAN SUKARELA LANCAR
(SIRELA) DI KSPPS PRINGGODANI TANGGUH DEMAK
CABANG KARANGANYAR**



SKRIPSI

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

Oleh:

Siti Warni

NIM: 2020510119

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



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : SITI WARNI
NIM : 2020510119
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap
Kepuasan Nasabah Sirela Di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak
Cab.Karanganyar

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 24 Oktober 2023 sampai dengan 22 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 22 Mei 2024



Iwan Fahri Cahyadi, M.M.
NIP. 197004282023211001





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

Jalan Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322

Telp. (0291) 432677, Faks 441613, 438818

Email : febi@iainkudus.ac.id, Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi
saudari:

Nama / NIM : Siti Warni / 2020510119

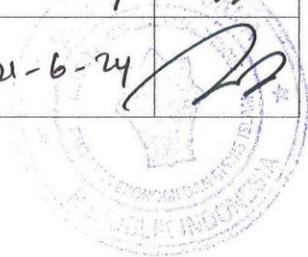
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Simpanan Sukarela Lancar (SIRELA) di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar

Telah diujikan pada **14 Juni 2024** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Karim, S.S., M.A.</u> NIP. 197601282011011001 Ketua/Penguji I	20-6-24	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E. RSA.</u> NIP. 199112052018011002 Penguji II	20-6-24	
<u>Indah Dewi Maharany, M.M., CIQnR</u> NIP. 198703252019032014 Sekretaris/Penguji III	24-6-24	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.</u> NIP. 197004282023211001 Dosen Pembimbing I	21-6-24	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan FEBI	21-6-24	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Siti Warni**, **NIM. 2020510119** 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, 22 Mei 2024
Yang Menyatakan



Siti Warni
NIM. 2020510119

MOTTO

“Gunakan senyummu untuk merubah dunia, jangan biarkan dunia merubah senyummu.”

(Kim Taehyung)

“Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingitahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang yaa semangat!!!”



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil-*alamin* Puji Syukur Kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan berkah, rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tak lupa sholawat serta salam yang senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang kita tunggu-tunggu syafaatnya di *yaummul qiyamah* nanti. Dengan penuh rasa syukur dan bahagia, saya mengucapkan terimakasih terhadap beberapa pihak yang telah mendukung baik secara moral maupun materi dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, hasil karya penelitian ini saya persembahkan kepada:

1. Teruntuk jiwa yang terindah, ibu saya yang tercinta Ibu Kusmiyati yang telah memberikan cinta serta kasih sayang yang tiada hentinya, memberikan do'a yang terbaik, senantiasa menjadi penyemangat hidup disetiap langkah perjalanan putri tercintanya.
2. Teruntuk saudara-saudariku tersayang Muhammad Afrozi, Adya Riski Nalurita, serta keluarga besar yang telah memberikan semangat dan dukungannya selama pengerjaan tugas skripsi ini.
3. Teruntuk pihak KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar khususnya Bapak Tahta Fikhrudin selaku kepala kas Cabang Karanganyar, Bapak Mukharor selaku direktur KSPPS Pringgodani dan seluruh staff yang ada di KSPPS Pringgodani yang telah meluangkan waktunya dan senantiasa membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Teruntuk teman-temanku GHIBET yaitu Prianisa Saputri, Elda Aizzaturrahmah, Heny Rahmawati, Intan Fauzia, Ulis Sa'adah, dan Fika yang telah menjadi teman, sahabat, serta tempat keluh kesah dari awal masuk perkuliahan sampai saat ini
5. Untuk teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2020 khususnya "PS-D" terimakasih atas kekompakan, rasa kebersamaan dan memberikan arti sebuah keluarga, suka duka selalu ada.
6. Untuk teman-teman KKN 70 Desa Gedebeg terimakasih sudah menjadi sebagian cerita dihidup saya, mengajarkan segala hal dan selalu memberikan kehangatan.
7. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Terimakasih sudah kuat sampai sekarang, terimakasih karna telah mampu dan mau bertahan, berjuang

serta berusaha tidak banyak nyerah. Mari berkerjasama dan berkembang lagi untuk menjadi pribadi yang lebih baik dari hari kemarin.

Kudus, 22 Mei 2024

Penulis



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB- LATIN

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	Ṣ/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	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	Ḍ/ḏ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'alamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-wāqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْءُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbuṭah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah robbil-aalamiin segala puji bagi Allah Swt atas nikmat sehat, rahmat serta hidayahnya. Sholawat serta salam yang kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafaatnya di *yaumul qiyamah* nanti. Alhamdulillah, dengan segala nikmat sehat serta nikmat-nikmat yang lain peneliti dalam menyelesaikan penelitian dengan judul “ Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Simpanan Suka Rela Lancar di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) pada perguruan tinggi Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus. Semoga hasil karya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembaca yang lain dalam kebutuhan penelitian atau yang lain.

Tentunya, dalam penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan serta arahan dari banyak pihak, sehingga penyusunan penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat selesai.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan persetujuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, S.E., M.E., RSA, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan kemudahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Iwan Fahri Cahyadi S.P., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi ini yang bersedia meluangkan waktunya, tenaga, pikiran, serta arahan-arahan terbaik dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai.
5. Dosen dan Staf pengajar di lingkungan civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan sehingga penulis sampai di tahap penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Noor Muharor, S.E dan Bapak Tahta Fikruddin, S.E., M.E.Sy yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di KSPPS Pringgodani tangguh Demak Cabang Karanganyar.

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, 22 Mei 2024

Penulis,



Siti Warni

NIM. 2020510119

