

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PEOPLE*,
PROCESS, *PHYSICAL EVIDENCE*, DAN PERSEPSI
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT
LIMA SATU JEPARA**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

Oleh:

**Dina Listia Ningrum
NIM. 2020510097**

**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 : DINA LISTIA NINGRUM
NIM : 2020510097
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, 3P (People, Process, Physical Evidence), dan Persepsi Terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu Jepara

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 17 Oktober 2023 sampai dengan 28 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 29 Mei 2024



Dr. H. Kuntarno Noor Aflah, M.A.
NIP. 197307231004042016



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 saudara:

Nama : Dina Listia Ningrum
 NIM : 2020510097
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program : Perbankan Syariah
 Studi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, People, Process, Physical Evidence, dan Persepsi Terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu Jepara**
 Judul :

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Karim, S.S., M.A.</u> NIP. 197601282011011001 Ketua/Penguji I	21/24 6	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA</u> NIP. 199112052018011002 Penguji II	21/24 6	
<u>Indah Dewi Maharany, M.M., CIQnR.</u> NIP. 198703252019032014 Sekretaris	24/24 6	
<u>Dr. H. Kuntarno Noor Aflah, M.A.</u> NIP. 197307231004042016 Dosen Pembimbing	22/24 6	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan-Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	24/24 6	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab **Dina Listia Ningrum NIM 2020510097** 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 penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apapun dikemudian hari apabila ditemukan ketidak sesuaian pernyataan saya ini.

Kudus, 26 Mei 2024
Yang menyatakan



Dina Listia Ningrum
NIM 2020510097

MOTTO

*“Your most unhappy customers are your greatest source of learning and
don’t forget to seize the day”*

Bill Gates dan Robbin Williams, Dead Poets Society

“Be you, be unique, be crazy, you’re beautiful.”

Chittaphon Leechaiyapornkul



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat-Nya, shawalat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya ini Saya persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orangtua yang saya cintai, Bapak Sriyono dan Ibu Mudrikah yang telah merawat, mendidik, dan membesarkan saya dari kecil hingga sekarang ini terimakasih saya ucapkan atas waktu, doa, dan ucapan yang selalu diberikan selama mengerjakan skripsi ini.
2. Kepada adik Saya Muhammad Shalahuddin yang selalu menghibur dan memberikan semangat kepada saya selama ini serta kakak sepupu Saya Lailaturiyah yang selalu memberikan bantuan ketika sedang kesulitan finansial
3. Kepada Linda Wahyu Ningsih yang telah meminjamkan saya laptop sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
4. Keponakan saya Devi, Diva, Fathan, dan Ica yang senantiasa menghibur saya dengan tingkah lucu mereka ketika Saya merasa sedih.
5. Kepada Dosen Pembimbing Saya bapak Dr. H. Kuntarno Noor Aflah, M.A. yang telah membantu dalam memberikan arahan dan bimbingannya ketika mengerjakan skripsi hingga skripsi saya telah selesai dengan baik. Terimakasih Saya ucapkan atas arahan dan ilmunya semoga amal baik Bapak dibalas dengan kebaikan oleh Allah SWT.
6. Kepada sahabat saya Almarhumah Vira Lailatul Afida, Fiona Khoirunnisa, dan Putri Ainun Nihla yang dari masa sekolah telah menemani dan bermain bersama saya hingga saat ini.
7. Kepada seluruh keluarga PS-C angkatan 2020 terutama Dhea, Erna, Fitriyah, dan Yunianti yang selalu bersama saya dalam masa perkuliahan baik suka maupun duka.
8. Kepada *Neo Culture Technology* (NCT) terutama Mark Lee dan Lee Haechan yang telah memberikan saya motivasi untuk tetap semangat dan juga menghibur saya ketika menyelesaikan tugas akhir ini.
9. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me all times.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Nomor 158/1987

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	A/a
ث	Ṣ/s	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	إ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	ؤ	U/u
ح	H/h	ظ	Ẓ/ẓ	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/z	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	فَلَکِی	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالِمْی	‘ālamīy
‘Ain/Hamzah di Belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara’a	الْفُرُوعُ	al-furū’	القَمَرُ	al-qamar	غَیْرِی	gairī
قَرَأَ	qara’a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā’	الشَّمْسُ	al-syams	شَیْئُ	syai’un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā’ Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّینِ		Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّینِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَة	sā’ah

KATA PENGANTAR

Puji syukur akan kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan Hidayahny-Nya, sehingga dapat selesainya skripsi ini. Shalawat serta salam yang selalu tersurahkan kepada kehadiran nabi Muhammad SAW. Yang syafa'atnya senantiasa dinanti di yaumul qiyamah kelak dan semoga kita menjadi salah satu hamba yang menerima syafa'atnya nanti, Aminnn.

Penulisan dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyaknya kekurangan dalam penulisan begitupun dalam pembahasan materi dikarenakan keterbatasan dan kekurangan penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang dapat membangun dan memperbaiki segala hal kekurangannya.

Alhamdulillah penulis telah menyelesaikan skripsi untuk memenuhi syarat kelulusan dan gelar sarjana pada Program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, 3P (*People, Process, Physical Evidence*), dan Persepsi terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu Jepara”.

Ketika melakukan penulisan skripsi ini penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, bantuan dari banyak pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor Institus Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan ijin penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institus Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan persetujuan skripsi.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus
4. Bapak Dr. H. Kuntarno Noor Aflah, M.A. selaku dosen pembimbing selama mengerjakan proposal dan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan baik, semoga amalan kebaikan Bapak dibalas dengan kebaikan dan ridha dari Allah SWT.
5. Bapak Dr. H. Nur said, S.Ag.,M.A,M.Ag. selaku kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan layanan perpustakaan dengan baik sesuai yang dibutuhkan dalam skripsi ini.
6. Para Dosen dan Staf Pengajar di IAIN Kudus yang telah memberikan pembekalan dengan berbagai pengalaman sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik

7. Manager BMT Lima Satu Bapak Fatkur Rohman A., S.E., serta seluruh staff dan karyawan BMT Lima Yang telah megijinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian di BMT Lima Satu.
8. Kedua orang tua saya Bapak Sriyono dan Ibu Mudrikah yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa yang tanpa henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan masa perkuliahan ini. Seluruh anggota keluarga saya yang senantiasa membantu dan memberikan semangat ketika menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga doa dan segala bantuan yang diberikan menjadi amalan baik dan mendapatkan balasan kebaikan serta ridha dari Allah SWT. Aminn

Kudus, 27 Mei 2024
Penulis,

Dina Listia Ningrum
NIM.2020510097

