

**KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN ANGGOTA BMT AS-SALAM DEMAK**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Oleh:

**RIZKI NURUL HANDAYANI**

**NIM : 1320210029**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
PRODI EKONOMI SYARIAH**

**2016/2017**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**KUDUS**

**NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Kepada

Yth. **Ketua STAIN Kudus**

cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di -

**Kudus**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara: **RIZKI NURUL HANDAYANI, NIM: 1320210029** dengan judul **"KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BMT AS-SALAM DEMAK"** pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Kudus, 03 Februari 2017

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing

**Dr. H. Yasin, M. Ag**

**NIP. 19560501 198803 1 002**



**KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : **RIZKI NURUL HANDAYANI**  
NIM : **1320210029**  
Jurusan/Prodi : **Syari'ah dan Ekonomi Islam/Ekonomi Syari'ah**  
Judul Skripsi : **"KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN ANGGOTA BMT AS-SALAM DEMAK"**

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Sekolah Tinggi Agama Islam  
Negeri Kudus pada tanggal :

22 Juni 2017

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah.

Kudus, 05 Juli 2017

Ketua Sidang/Penguji I

Penguji II



Isad Andriyanto, SE, M.Si  
NIP. 19800101 200801 1 031

Ratna Yulia Wijayanti, SE, MM  
NIP. 19760719 201411 2 002

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang/Penguji III

Dr. H. Yasin, M. Ag  
NIP. 19560501 198803 1 002

Muhammad Mustaqim, MM, M.Pd.I  
NIP. 19831210 200912 1 005

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizki Nurul Handayani  
NIM : 1320210029  
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 03 Februari 2017

Yang menyatakan



Rizki Nurul Handayani  
NIM. 1320210029



MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri  
” (Q.S. Ar Ra’d : 11)”



## PERSEMBAHAN

Dengan penuh perjuangan, tenaga, pikiran, semangat serta do'a,

**Skripsi ini kupersembahkan kepada**

- ❖ Bapak dan Ibuk tercinta yang telah berjuang keras untuk mendidik dan membesarkan serta mencurahkan seluruh hidupnya, kasih sayangnya, pengorbanannya, cintanya, hanya untuk keberhasilanku.
- ❖ Adekku Vita Apriliana yang selalu memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini, keceriaanmu adalah motivasi yang tak ternilai harganya selama ini.
- ❖ Semua saudaraku terima kasih dengan canda tawamu hidupku lebih semangat dan ceria.
- ❖ M.Fathan Muzakki yang telah memberi semangat, dan tak henti-hentinya memberi motivasi serta dukungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Teman seperjuangan satu dosen pembimbing (Umul dan Afifah) yang selalu memberi semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
- ❖ Sahabat-sahabatku (Meirina, Dwi, Yuni, Novi, Ulil, dan Muhibbah) terima kasih atas semuanya, motivasi, kebersamaan, kekeluargaan yang telah kalian berikan untukku selama ini.
- ❖ Teman-temanku ESRA yang sama-sama juga berjuang untuk menyelesaikan skripsi
- ❖ Teman-temanku Angkatan 2013 yang tak mungkin saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan kalian di waktu kuliah.

- ❖ Sahabat-sahabat FPTI Kudus yang telah memberi motivasi dan dukungannya kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
- ❖ Semua dosen dan guru-guruku yang telah mendidiku dengan sabar dan telah berbagi ilmu yang tak terhingga.
- ❖ Almamater tercinta Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus.
- ❖ Semua orang-orang yang di sekitarku yang menyayangiku dan telah berjasa dalam hidupku.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dimasa sekarang maupun masa yang akan datang Amiin....

Ya Allah.....

Kugemakan lantunan syukur pada-Mu, Engkau telah memberiku orang-orang yang mencintaiku, mengasihiku dan menyayangiku dengan setulus hati, sebening cinta dan kesucian doa. Dengan penuh keikhlasan Qalbu dan kasih suci, kepada kalianlah kupersembahkan....

Thanks All

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, taufik, inayah serta hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As-Salam Demak”** telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S.1) Ekonomi Syariah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Fathul Mufid, M.Si, selaku Ketua STAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan tentang penulisan skripsi.
3. Dr. H. Yasin, M. Ag., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Hj. Azizah, S. Ag, MM., selaku Kepala Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus beserta stafnya yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen dan seluruh staf pengajar di lingkungan STAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Subekan selaku Manajer Operasional BMT As-Salam Demak yang telah memberikan izin penelitian dan bersedia membantu penulis untuk



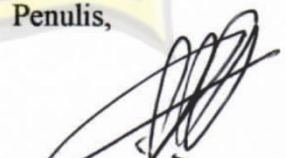
memberikan keterangan yang diperlukan sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.

7. Buat semua karyawan BMT As-Salam Demak yang telah membantu dan memberi motivasi dan dukungannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman ESRA yang tak mungkin saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas semuanya. Kalian akan selalu hidup dihatiku dan takkan aku lupakan kenangan yang sudah kita jalani bersama.
9. Sahabat-sahabat FPTI dan Kopma STAIN Kudus yang telah memberi motivasi dan dukungannya kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
10. Buat semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu terima kasih atas semuanya yang telah berjasa dalam hidupku. Semoga Allah SWT membalas jasa kalian.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apa pun makna yang terjelma dalam tulisan ini, pun juga diharapkan ada manfaatnya.

Kudus, 03 Februari 2017

Penulis,



**Rizki Nurul Handavani**  
**NIM. 1320210029**