

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN, DAN ATRIBUT PRODUK  
ISLAM TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
KSPS BMT LOGAM MULIA CABANG DAWE  
KUDUS**



**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**ISNA KHULAILA**

**NIM : 1420210183**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
TAHUN 2019**



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

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp. (0291) 432677

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa

Skripsi saudara :

Nama : Isna Khulaila

NIM : 1420210183

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Atribut  
Produk Islam Terhadap Kepuasan Anggota KSPS BMT  
Logam Mulia Cabang Dawe Kudus**

Benar-benar telah melalui proses bimbingan dengan pembimbing sejak 23 Mei 2018 sampai dengan 14 Maret 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 14 Maret 2019

Dosen Pembimbing

**Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag**

**NIP. 19750112 199903 2 003**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
 Jalan CongeNgenbalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon  
 (0291)432677 Fax, (0291) 441613

Email: [febaiainkudus@gmail.com](mailto:febaiainkudus@gmail.com) Website: <http://febaiainkudus.ac.id>

**PENGESAHAN MUNAQOSYAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Isna Khulaila / 1420210183  
 Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam /  
 Prodi Ekonomi Syariah  
 Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan,  
 Kepercayaan Dan Atribut Produk  
 Islam Terhadap Kepuasan Anggota  
 KSPS BMT Logam Mulia Cabang  
 Dawe Kudus"

telah diajukan pada 15 Mei 2019 dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. H. Mundakir, M.Ag NIP. 195810101985031004 Ketua /Penguji I	24/5/19	
Irsad Andriyanto, SE, M.Si NIP. 198001012008011031 Penguji II	20/5/19	
Faridatuz Zakiyah, M.E.I NID. 199104252011092017 Sekretaris	23/5/19	
Dr. Hj. Anita Rahmawaty, S.Ag, M.Ag NIP. 197501121999032003 Dosen Pembimbing	23/5/19	
Dr. Supriyadi, S.H, M.H NIP. 197210201999031001 Dekan	23/5/19	

iii



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Isna Khulaila NIM 1420210183 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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 14 Maret 2019

Yang Menyatakan,



  
Isna Khulaila

NIM. 1420210183

**KUDUS**

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ  
 وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ءَعْدِلُوا هُوَ  
 أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. Aqad (perjanjian) mencakup: janji prasetia hamba kepada Allah dan Perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.

(QS. Al-Ma'idah: 8)<sup>1</sup>

---

1 Al-Qur'an, al-Maidah ayat 1, *Al-Quranul Karim* (Jakarta Timur: Magfirah Pustaka, 2006), 106

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan alhamdulillah kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan perlindungan dan mencurahkan kasih sayang Nya. Tak akan sesekali Allah meninggalkan hambaNya, berbekal keyakinan itulah peneliti mampu melewati segala suka duka proses pelik penyusunan skripsi, sehingga akhirnya amanah ini dapat terselesaikan.

Berbekal semangat usaha dan dentuman doa yang selalu mengiringi, tak tertinggal berbagai dukungan moral serta spiritual yang senantiasa diberi, kupersembahkan karya ini teruntuk orang-orang terkasih yang senantiasa selalu ada disisi disaat suka maupun dukaku, disaat nangis maupun tawaku.

1. Almarhum Bapakku (Solikhin) yang sudah membesarkan saya serta menanamkan nilai-nilai kehidupan yang luhur pada anak-anaknya. Semoga beliau mendapatkan surga-Mu.
2. Kedua orangtuaku, Mama (Sri Wahyuni) dan Ayah (Samat), saya ucapkan banyak terima kasih karena dalam setiap tetes keringat dan do'a yang selalu mama dan ayah panjatkan untukku menjadikan mutiara kasih dalam diri saya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga ini menjadi kado terindah buat mama dan ayah yang selalu mencintaiku.
3. Ibu Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Mbakku Na'imatul Husna beserta suami yang tanpa henti memberikan motivasi, adik-adikku tercinta Ahmad Trian Maulana, Muhammad Rafa Maulana Putra dan Keponakanku yang lucu Sabda Raya Pramudita, karya ilmiah ini saya persembahkan untuk kalian agar mampu memotivasimu belajar lebih giat lagi untuk meraih impianmu.

5. Untuk calonku (Muhammad Lukmanul Hakim), terima kasih atas tutur kata dan doamu yang menjadi penyemangat dalam hidupku, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga karya ini bisa jadi kado terindah dariku untumu.
6. Untuk sahabat terbaikku Fenika Arviani, Kiki Novita Sari dan Reni Kumala Dewi yang senantiasa memberikan motivasi dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua sahabat seperjuanganku Diyah, Yus, Isni, Arik, Faqih, Gofur, Rouf, Fuad, Fudin, Lukman, Imam, Andi, Andik dan yang lain, terima kasih sudah menjadi keluarga kedua.
8. Keluarga Sinar Mas Cell, Mas Sugeng, Linda, Ana, dan Yunia yang selalu memberikan semangat.
9. Teman-Teman SMS (STUDIO MUSIC SCHOOL) IAIN Kudus khususnya angkatan LATREIA yang selalu memberi keceriaan, serta teman kelas E Fakultas Ekonomi Syari'ah angkatan 2014 yang selalu memberi motivasi.
10. Teman-teman PPL di KSPS BMT Logam Mulia Dawe dan teman-teman KKN Kelompok 41 di Desa Mojosimo Demak, kala itu menemani dalam suka dan duka. Bersama kalian aku belajar memaknai hidup yang sesungguhnya.
11. Teman-teman Kos Wisma Palm Asri, Mbak Jannah, Devi, Munik, Mia, Zatin, Umi, Ulfa, Maya dan yang lainnya tidak biasa saya sebut satu persatu, terima kasih banyak atas semua kebaikan, kebersamaan, pengalaman hidup dan do'anya.
12. Almamaterku dan Pengelola Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus tercinta.
13. Semua karyawan KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus yang sangat membantu pada saat penelitian, dan seluruh nasabah yang sudah mau direpotkan.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim*

Alhamdulillah wasyukurillah, segala puji bagi kita panjatkan kehadirat Allahu Rabbi Izzati Wal Ula yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir pembuatan skripsi dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) Jurusan Syari'ah yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Atribut Produk Islam terhadap Kepuasan Anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus**" ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Ilmu Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada beliau, junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang dan semoga terlimpah pula kepada keluarga, sahabat dan tabi'in.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan sebesar-besarnya dan terima kasih kepada :

1. **Dr. H. Mundakir, M.Ag** selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. **Dr. Supriyadi, SH., MH** selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
3. **Dr. Bayu Tri Cahya, SE, M.Si** selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus yang telah memberi masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. **Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag** selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk melakukan bimbingan dan perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.
5. **Anisa Listiana, M.Ag** selaku Kepala Kepustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah meberikan izin dan layanan kepustakaan yang diperlakukan dalam menyusun skripsi ini.

6. Ucapan terimakasih juga saya haturkan kepada dosen-dosen dan Seluruh Staff Pengajar di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang melauli forum-forum perkuliahan memberi saya arah, bagaimana seharusnya menjadi mahasiswa. Beliau-beliau juga banyak memberikan pengetahuan yang tidak mungkin saya dapatkan di tempat yang lain.
7. **Abdul Mid S.Pd.I** selaku Manajer KSPS BMT Logam Mulia Dawe Kudus yang bersedia memberikan izin dilakukannya penelitian.
8. Para karyawan dan Nasabah KSPS BMT Logam Mulia Dawe Kudus yang telah bersedia membantu dan meberikan informasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Mama, Ayah, dan Almarhum Bapak (Semoga mendapatkan Surga-Mu) yang mendidik dari kecil, Mbakku Na'im beserta suami, yang tanpa henti memberi motivasi kepada saya, Adik-adikku tersayang Trian, Rafa, dan Keponakan saya Sabda yang selalu memotivasi untuk selalu membenah diri.
10. Serta kepada mas Lukman, sahabat-sahabatku (Feni, Reni, Kiki, Diyah, Yus, Isni) dan teman-temanku UKM SMS (School Music Studio), Kelas E 2014, Kos Palm Asri, dan keluarga Sinar Mas Cell yang selalu mempersembahkan tawanya untuk meringankan bebanku, terima kasih banyak.

Kudus, 14 Maret 2019

**Penulis**

**Isna Khulaila**

**NIM. 1420210183**