

**PENGARUH *PERSONAL SELLING*, *DIRECT SELLING*,  
*RELATIONSHIP MARKETING* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT  
FASTABIQ CABANG MAYONG JEPARA**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelas Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah**

**Oleh :**

**SITI NURUL UNSA**

**NIM : 1320210283**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
TAHUN 2020**



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Program Studi Ekonomi Syariah

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291)438818

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang telah bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Siti Nurul Unsa

NIM : 1320210283

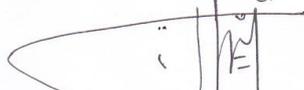
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : **Pengaruh *Personal Selling*, *Direct Selling*, *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah BMT Fastabiq Cabang Mayong, Jepara**

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 30 Agustus 2019 sampai dengan 19 Oktober 2020 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 20 Oktober 2020  
Pembimbing,



Suparwi, S.pd.I

NIP. 198809031033042016



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Conge Ngembalrejo PO Box 51 Kudus 59322  
 Telp (0291) 432677 Fax. 441613 Website: www.iainkudus.ac.id

**PENGESAHAN MUNAQSYAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

**Nama** : Siti Nurul Unsa  
**NIM** : 1320210283  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Program Studi** : Ekonomi Syariah  
**Judul** : Pengaruh Personal Selling, Direct Selling, Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhdsp Kepuasa Nasabah BMT Fastabiq Cabang Mayong, Jepara

Telah diujikan pada 23 Oktober 2020 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqsyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.H</u> NIP. 197109071998021001 Ketua/Penguji I	2/11/20	
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.e., M.Si</u> NIP. 198503212011011011 Penguji II	3/11/20	
<u>Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sy</u> NIP. 198712212028042016 Sekretaris/Penguji III	2/11/20	
<u>Suparwi, S.pd.I.,MM</u> NIP. 198809031033042016 Dosen Pembimbing	2/11/20	
<u>Dr. Supriyadi, MH.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	2/11/20	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Siti Nurul Unsa NIM.1320210283** 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 terisi 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, 20 Oktober 2020

Yang menyatakan,



**SITI NURUL UNSA**  
**NIM. 1320210283**

## MOTTO

Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya akan mengajarkan kita betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa banyak yang masih harus ia pelajari. Jangan sampai kita bodoh alias tidak tau apa-apa karena tidak mau belajar, tapi merasa bodoh itu perlu agar kita lebih semangat lagi dalam mempelajari ilmu-ilmu yang baru.



## PERSEMBAHAN

Dengan rendah hati saya ucapkan syukur Alhamdulillah yang tiada henti kepada Allah SWT beserta Rosul-Nya. Keberhasilan dan kesuksesan ini tidak dapat dicapai tanpa perjuangan dan Do'a. Hanya sebuah karya sederhana ini yang dapat saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak Muntolib dan Ibu Kasirah yang merupakan orang tua kandungku tercinta yang sudah mengasuh dan menyayangiku dengan segenap hati serta membimbingku, mendengarkan keluh kesahku, dan mendo'akanku tanpa henti.
2. Suami tercintaku (M.Hayyir Rofi) yang telah mendukung dan mendo'akanku, serta anaku yang memberikanku semangat dalam setiap langkahku.
3. Adik tersayangku yang juga mendukung dan mendoakanku serta memotivasiku dalam penyusunan skripsi ini.
4. Guru-guruku yang telah memberikan ilmu dan waktunya untukku, dan segenap Dosen IAIN Kudus yang saya cintai dan saya hormati.
5. Sahabat kuliah dan teman kerja yang sudah menjadi saudara serta mau menemaniku dalam suka maupun duka.

Sahabatku Dana Asetya, Noor Badriyah, Syafi mas'udah, dan Yeremia Pardede, yang selalu mendorong saya supaya lekas menyelesaikan skripsi ini dan memberikan warna dihidupku.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu turunkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang menjadi uswah khasanah bagi seluruh umat. Semoga kita mendapatkan syafaatnya *ila yaumul qiyamah*.

Berkat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang berjudul: **"Pengaruh Personal Selling, Direct Selling, Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Fastabiq Cabang Mayong Jepara.**

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam memberikan dorongan moril maupun materil kepada penulis. Penulis juga mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Atas jasa besar mereka, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan tentang penulisan skripsi.
3. Suparwi, S.pd.I., MM selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi dan sekaligus berlanjut sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan ijin dan layanan Perpustakaan yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan dan membekali berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu serta keluarga kecilku yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu baik moril dan materil dalam penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan baik fisik maupun psikis, sejak dimulai pelaksanaan hingga selesai penulisan skripsi.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak sebagai pertimbangan dalam proses penulisan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak pada umumnya.

Kudus, 18 Oktober 2020  
Peneliti

**Siti Nurul Unsa**  
**1320210283**