

**PENGARUH NILAI NASABAH, KUALITAS PRODUK,  
KUALITAS JASA SYARIAH DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DI BANK SYARIAH MANDIRI KUDUS**



**TESIS**

**Disusun Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Magister ( S.2 )  
Ekonomi Syari'ah**

**Oleh :**

**Mohammad Sof'an, S.Ag  
NIM: ES-13003**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
2016**



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. **Ketua STAIN Kudus**

cq. Direktur Pascasarjana

di -

**Kudus**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa tesis saudara: **Mohammad Sof'an**, NIM: ES-13003 dengan judul "**Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kudus**" pada Pascasarjana Program Studi Ekonomi Syariah Konsentrasi Perbankan Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka tesis dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

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

Demikian, kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*


Kudus, 4 Juni 2016

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag  
NIP. 197501121999032003

  
Dr. Suprivadi, SH, MH  
NIP. 197210201999031001



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

**PENGESAHAN TESIS**

**Nama : Mohammad Sof'an**  
**NIM : ES-13003**  
**Program Studi : Ekonomi Syariah**  
**Konsentrasi : Perbankan Syariah**  
**Judul Tesis : Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kudus**

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

**27 Juni 2016**

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi Syariah

Kudus, 1 September 2016

Ketua Sidang/Penguji I

Penguji II



**Dr. H. Yasin, M.Ag**  
**NIP. 195605011988031002**

Dosen Pembimbing I

**Wahibur Rokhman, SE, M.Si, Ph.D**  
**NIP. 197310282002121002**

Dosen Pembimbing II

**Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag**  
**NIP. 197501121999032003**

**Dr. Supriyadi, SH, MH**  
**NIP. 197210201999031001**

## PERNYATAAN

*Bismillahirrohmanirrahim*

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

**Nama** : **Mohammad Sof'an**  
**NIM** : **ES-13003**  
**Program Studi** : **Ekonomi Syariah**  
**Konsentrasi** : **Perbankan Syariah**  
**Judul Tesis** : **Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kudus**

Dengan nama Allah Yang Maha Kuasa, saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa segala sesuatu yang tertulis di dalam tesis ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan dibuatkan oleh orang lain. Dan menyatakan juga dengan penuh tanggung jawab karya ini bukan hasil jiplakan atau plagiasi terhadap karya tulis orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan ilmiah yang sudah paten berstandar milik orang lain yang terdapat dalam tesis ini dikutip dan diambil inti substansinya atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 30 Mei 2016

Yang membuat pernyataan

Saya,



**Mohammad Sof'an**  
**NIM. ES-13003**

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحَ اللَّهُ  
لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ آنشُرُوا فَأَنشُرُوا يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ  
دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya: *“Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majlis”, Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”*. (QS. Al-Mujadilah: 11).

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا  
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: *“Apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”*. (QS. Al-Jumu’ah: 10).

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Segala Puji hanya bagi Allah SWT, Shalawat dan Salam selalu kita curahkan keharibaan Baginda Nabi Agung Muhammad SAW dan keluarga beserta para sahabatnya.

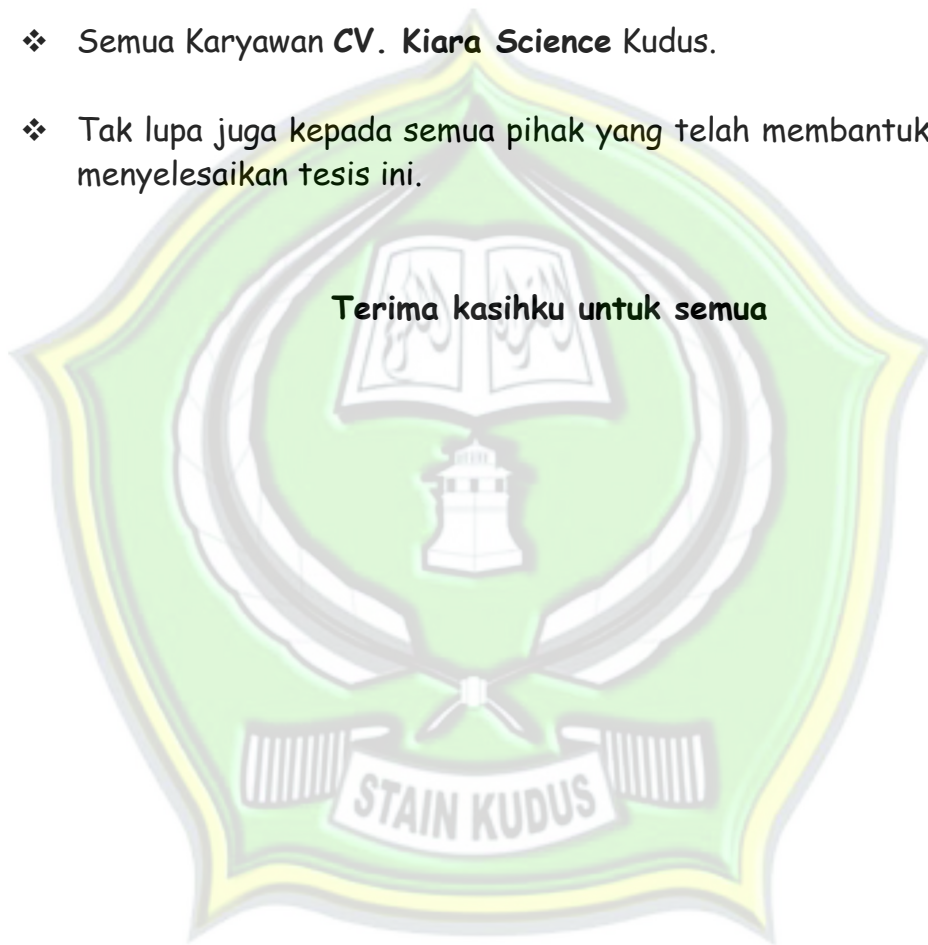
Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecilku ini untuk :

- ❖ Kedua Orang Tuaku tersayang, **Bapak Suyadi (alm)** dan **Ibu Sofiatun**, yang telah memberikan seluruh perhatian, cinta dan do'anya utukku. Terutama buat ibuku tercinta yang tak kenal lelah selalu mendo'akan aku anakmu, yang senantiasa mengiringi langkahku. Tak lupa kupersembahkan juga buat Nenekku, **Mbah Siti Fatimah (almh)** dan Suaminya, **Mbah Masrukin (alm)**, Terbayang masa kecilku bersamanya, moga Allah SWT menerima amal baiknya, serta mengampuni dosa-dosanya Bapak dan Mbah serta diberikan Surga tempatnya. Amin.
- ❖ Kedua Mertuaku, **Bapak H. Gunawan Hudyono** dan **Ibu Hj. Kusrifah**, yang telah memberikan doa dan dorongan dalam penyelesaian penyusunan tesis ini.
- ❖ Istriku Tercinta **Hana Dwi Fahyuni, S.IP** dan permata jiwa Putriku **Imarotus Sa'adah** yang selalu mengiringi langkahku, menambah semangat perjuanganku tuk menggapai anganku. Serta Keponakanku **Haidar Ali Luthfi** yang lucu, bersemangat dan selalu godain pak De-nya.
- ❖ Adikku, **Moh Khanafi, S.E** yang telah memberikan masukan, saran dan kritikan yang membangun dalam penyelesaian penyusunan tesis ini. Juga buat kedua Adik Iparku, **Tri Guntur Hidayat, S.IP** dan **Yayuk Oktavia, S.Pd** moga sukses selalu. Amin.
- ❖ Teman-teman Pascasarjana Angkatan I Gelombang I Ekonomi Syariah Tahun 2013, **Dede Karyadi, S.Ag**, **Khifni Nasif, S.Ag**, **Auliya Rahman, S.E.Sy**, **Muhyiddin Taufiq A, S.E**, **H.**

Ahmad Nadhif, Lc, H. Zamroni, S.E, Afit Kurniawan, S.E, Saifudin, S.Sos, dan semua teman-teman yang tak dapat saya sebut namanya satu persatu, yang telah mengisi hari-hariku waktu masih ambil teori dengan tawa canda kalian yang tak akan pernah kulupakan.

- ❖ Teman-teman guru **MADIN Nurul Anwar** Ngembal Kulon Kudus.
- ❖ Semua Karyawan **CV. Kiara Science** Kudus.
- ❖ Tak lupa juga kepada semua pihak yang telah membantuku untuk menyelesaikan tesis ini.

Terima kasihku untuk semua



**KATA PENGANTAR***Bismillahirrohmanirrohim*

Alhamdulillah, Segala Puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat, Taufiq, Hidayah dan Inayah-Nya kepada kita semua. Shalawat dan Salam selalu kita curahkan keharibaan Baginda Nabi Agung Muhammad SAW, keluarganya dan para sahabatnya.

Alhamdulillah pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus”**.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister (S2) pada Program Studi Ekonomi Syariah, Konsentrasi Perbankan Syariah, Pascasarjana, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyelesaian penyusunan tesis ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada:

1. **Dr. H. Fathul Mufid, M.S.I.**, selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui pembahasan tesis ini.
2. **Dr. Adri Efferi, M.Ag.**, selaku Direktur Pascasarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan ijin pembahasan tesis ini
3. **Dr. Hj. Anita Rahmawati, M.Ag.**, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
4. **Dr. Supriyadi, SH, MH.**, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan tesis ini
5. **Hj. Azizah, S.Ag, MM.**, selaku Kepala Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan tesis ini.



6. **Segenap Pengurus Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus** yang telah memberikan izin dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini.
7. **Para Dosen atau Staf Pengajar Pascasarjana di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus** yang membekali berbagai pengetahuan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan tesis ini.
8. **Bapak dan ibu kandung serta saudara-saudaraku** yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moril maupun materiil dalam penyusunan tesis ini.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam bahan pertimbangan dalam proses kreatifitas berikutnya. Namun demikian, sekecil apa pun makna yang ada dalam tulisan ini diharapkan ada manfaatnya.

Kudus, 5 Juni 2016

Penulis



**Mohammad Sof'an**  
**NIM. ES-13003**