

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN PENERAPAN NILAI ISLAM
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS PADA KSPPS BMT MUTIARA
UMAT SEJAHTERA KUDUS)**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)

Oleh :

LINA LAILIL MUKARROMAH

NIM : 1620210221

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



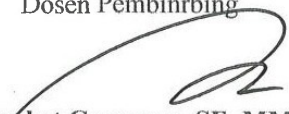
KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembairejo PO Box 51, Kudus 59322,
 Telp (0291) 432677

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di barwah ini menyatakan bahwa Skripsi
 saudari:
 NAMA : **Lina Lailil Mukarromah**
 NIM : **1620210221**
 Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
 Program Studi : **Ekonomi Syariah**
 Judul : **Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan,
 Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan
 Nasabah (Studi Kasus pada KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus)**
 benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak
 tanggal 25 September 2019 sampai dengan 19 Februari 2020 dan di setujui
 dapat dilanjutkann ke proses munaqosyah.

Kudus, 19 Februari 2020

Dosen Pembimrbing


Karyebet Gunawan, SE. MM

NIP. 198012262006041003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembarejo PO Box 51, Kudus 59322,
 Telp (0291) 432677

PENGESAHAN MUNAQSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa
 skripsi saudara/i:

Nama/NIM : Lina Lailil Mukarromah/1620210221

**Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi
 Syariah**

**Judul : Pengaruh Atribut Produk, Kualitas
 Pelayanan dan Penerapan Nilai Islam
 terhadap Kepuasan Nasabah (Studi
 Kasus pada KSPPS BMT Mutiara Umat
 Kudus)**

Telah di ujikan pada tanggal **16 April 2020** dan
 dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqsyah
 Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag</u> 196702132000031001 Ketua/Penguji I	02/ 2020 /06	
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si</u> 198503212011011011 Penguji II	02/ 2020 /06	
<u>Surepno, S.E., M.Si, Akt</u> 198909192018031001 Sekertaris/Penguji III	02/ 2020 /06	
<u>Karebet Gunawan, S.E., M.M</u> 198012262006041003 Dosen Pembimbing	02/ 2020 /06	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u> NIP. 19721020199931001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	02/ 2020 /06	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Lina Lailil Mukarromah NIM 1620210221 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya 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, 15 Februari 2020

Yang menyatakan,



Lina Lailil Mukarromah

NIM 1620210221

MOTTO

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي
يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ
الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ
رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ
أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari tuhan nya, lalu dia berhenti maka apa yang telah diperoleh dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal didalamnya.¹

¹ Al-Qur'an, Al-Baqarah 275, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Departemen Agama RI, Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an, 2006), 36.

PERSEMBAHAN

Demi Allah . . .

**Sang pencipta alam jagat raya
Bila hartaku, waktuku, pikiranku, cintaku, bahkan
hidupku,**

**Masih bekum cukup unyuk kupersembahkan
Maka dengan goresan tinta, kupersembahkan sebuah
kenangan**

**Sebagai ungkapan rasa syukur kepada Allah SWT yang
telah mencurahkan hidayah-nya padaku hingga saat ini
sampai akhirat kelak.**

Teristimewa untuk :

**Bapak Ibuku tercinta yang senantiasa memberikan
cinta**

**Kasih sayangnya, perhatiannya, kesabarannya, serta
yang selalu memberikan do'a,**

**Semangat, motivasi, kekuatan, dan dukungannya
untukku. Seluruh keluarga besar yang tak henti-
hentinya memberikan semangat, nasihat, serta do'a**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. KONSONAN

HURUF ARAB	NAMA	HURUF LATIN	NAMA
أ	Alif	Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	‘gain	G	Ga
ف	Fa	Fa	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ى	hamzah	“	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. VOKAL

a. Vokal Tunggal

Tanda	Nma	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasroh	I	I
ـُ	Dhummah	U	U

b. Vokal Rangkap

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـِـَ ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
ـِـَ و	Fathah dan wawu	Au	a dan u

c. Maddah atau Vokal Panjang

Harokat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـِـَـَ ا	Fathah dan alif atau ya'	Â	a dan garis di atas
ـِـَـِ ي	Kasroh dan ya'	Î	i dan garis di atas
ـِـَـُ و	Dhummah wawu	Û	u dan garis diatas

KATA PENGANTAR

Assalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur bagi Allah Swt., yang memberikan curahan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membawakan manusia dari zaman Jahiliyah menuju zaman berilmu. Semoga kelak di yaumul Qiyamah kita semua diakui sebagai umatnya dan mendapatkan syafa’at dari beliau. Amin.

Skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus)”** ini telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memnuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Ekonomi Syariah IAIN Kudus.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, saran, dan arahan dari berbagai pihak, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan material maupun spiritual. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundzakir, M.Ag selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Karebet Gunawan, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, S.Ag., M.Ag selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Kudus yang

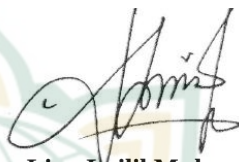
- membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Basuki Abdullah S.E, selaku Manajer Eksternal di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus yang telah memberikan izin untuk penelitian di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus.
 7. Seluruh karyawan di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus yang telah memberikan informasi serta data-data yang diperlukan selama penelitian.
 8. Penyemangat hidupku, Bapak dan Ibuku tersayang (Bapak Sutomo dan Ibu Indawati), yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi, dan membimbing perjalanan dari kecil hingga sekarang ini, yang selalu memanjatkan doa untuk putra-putri nya di dalam setiap sujudnya. Terima kasih untuk semua yang kalian berikan dalam kehidupanku ini.
 9. Adikku tercinta yang selalu menjadi penghiburku.
 10. Mas Solikul Hadi yang selalu aku repotkan, selalu menyemangatiku dan selalu mendengarkan keluh kesahku.
 11. Guru-guruku mulai dari TK, MI, MTs, dan SMA Islam terima kasih telah memberikan ilmu yang tak ternilai banyaknya.
 12. Sahabat-sahabat Windarti Noor Khofifah Indri, Novi Dwi Luthfiah, Laily Nur Fitrih dan Hilda Putri Awaliah, terimakasih telah memberikan semangat dan doanya kepadaku.
 13. Keluarga besar UKM JQH Asy-Syauq yang telah memberikan motivasi dan doa kepadaku.
 14. Dan teman-teman ES-F 2016 yang telah mengisi hari-hariku dengan tawa canda kalian yang tidak akan pernah kulupakan.
 15. Semua pihak yang telah membantu, membimbing, dan mendukung penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena *“tak ada gading yang tak retak”*. Oleh karenanya, tegur sapa yang bersifat konstruktif dari para pembaca dan pendidik sangat diharapkan demi tercapainya kesempurnaan dimasa

mendatang. Untuk itu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar besarnya. Semoga karya ini bermanfaat bagi para pendidik pada khususnya, serta masyarakat pada umumnya.

Kudus, 11 Februari 2020

Penulis



Lina Dailil Mukarromah

NIM : 1620210221

