

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SYARIAH
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA KSPPS BMT AL-HIKMAH SEMESTA
CABANG KEMBANG JEPARA**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh:

**Haniatun Nashihah
NIM 1620210032**

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



**KEMENTRIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

PERSERTUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Haniatun Nashihah
NIM : 1620210032
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang
Kembang Jepara”

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak
17 Januari 2020 sampai dengan 9 April 2020 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan
ke proses munaqosyah.

Kudus, 11 April 2020

Pembimbing,

Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si

NIP. 197602252003121002



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 MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi
saudara:

Nama : Haniatun Nashihah
NIM : 1620210032
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara

Telah diujikan pada 6 Mei 2020 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag NIP. 197501121999032003 Ketua/Penguji I	24/5 2020	
Irsad Andriyanto, S.E.M.Si NIP. 198001012008011031 Penguji II	27/5 2020	
Muzayyidatul Habibah, S.E. M.E NIP. 198405252019032018 Sekretaris/Penguji III	28/5 2020	
Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si NIP. 197602252003121002 Dosen Pembimbing	2/6 2020	
Dr. Supriyadi, S.H., M.H NIP. 197210201999031001 Dekan	29/5 2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Haniatun Nashihah NIM 1620210032** 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 di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Jepara, 09 April 2020

Hormat saya,



Haniatun Nashihah

NIM. 1620210032

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا (٢٩)

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu”
(QS. An-Nisaa’ : 29)¹

¹ Al-Qur’an, An-Nisaa’ ayat 29, *Al-Qur’an Tajwid dan Terjemah*, (Bandung: Departemen Agama RI, Penerbit Diponegoro, 2010), 83.

PERSEMBAHAN

Syukur *Alhamdulillah* atas segala nikmat dan karunia Allah SWT. Tak akan sesekali Allah meninggalkan hambaNya, berbekal keyakinan itulah peneliti mampu melewati segala suka duka proses pelik penyusunan skripsi, sehingga amanah ini mampu terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus. Dengan keterbatasan yang penulis miliki, masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki. Semoga hasil penelitian ini dapat berguna, khususnya bagi dunia pendidikan.

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

1. Kepada kedua orang tuaku tercinta Ibu Istiqomah dan Bapak Syaifuddin dengan ketulusan dan keikhlasannya selalu memberikan do'a yang tak pernah putus, kasih sayang yang tak tergantikam, serta dukungan semangat baik moril maupun materiil guna keberhasilan dan kebahagiaan putrimu ini, tanpa kalian aku tidak akan berarti apa-apa.
2. Untuk adikku tercinta, Hanung Septiansyah yang selalu mendukung dan memberikan semangat dan do'a supaya cepat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Seseorang yang senantiasa memberiku semangat dalam mengerjakan skripsi ini, dan yang memberiku dukungan semangat serta doa.

Semoga persembahan kecil ini bisa menjadi persembahan yang membanggakan serta membawa harapan ke jalan yang penuh berkah dan terwujud. *Amiin*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Sholawat serta tak lupa kita panjatkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Dalam Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi sesuai harapan. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundzakir, M. Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah merestui pembuatan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan ijin dalam melaksanakan penelitian ini.
3. Dr. Bayu Tri Cahya, S.E, M.Si., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc, M.Si., dan David Ari Setiawan M.Pd., selaku Dosen Pembimbing dan Asisten Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku kepala Perpustakaan iain kudus yang telah memberikan ijin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf di lingkungan IAIN Kudus yang membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. General Manager KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta, Bapak Ah. Oge Iwang Sutiyono, S. Si. selaku HRD KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta, serta seluruh pegawai KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara yang telah memberikan ijin dan membantu dalam penyusunan skripsi.

8. Bapak dan ibu serta keluarga yang selama ini memberi dukungan baik moril maupun materil dan segala yang terbaik untukku, serta memberikan semangat belajar hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Segenap guru, ustad dan ustadzah penulis yang telah memberikan ilmu agama dan umum mulai sejak kecil yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
10. Teman-temanku kelas ES A angkatan 2016 yang telah menemani dan membantuku dari awal perkuliahan sampai saat ini.
11. Sahabatku anak kos Puspita, Silvia, Meli, Irma dan Aulia yang selalu menemani dan menghiburku dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Segenap teman-teman KKN-IK di ASKOWANU Jepara yang telah memberikan pengalaman dan cerita selama 2 bulan.
13. Dan semua pihak yang belum tercantum dan tidak mampu disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan berbagai bentuk dukungan kepada peneliti.

Pada akhirnya, peneliti menyadari dengan sepenuh hati bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran selalu peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang berkesempatan membacanya.

Jepara, 12 Maret 2020
Penulis



Haniatun Nashihah
1620210032