

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA SIMPANAN
(Studi Kasus Pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera
Cabang Sedan Rembang)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

**Oleh :
Nur Aufis Safira
NIM 1620210101**

**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
 Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432677
 Email : febiiainkudus@gmail.com Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa
 Skripsi saudara:

Nama : Nur Aufis Safira
 NIM : 1620210101
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS
 PELAYANAN, DAN KEPUASAN TERHADAP
 LOYALITAS ANGGOTA SIMPANAN (Studi
 Kasus pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera
 Cabang Sedan Rembang)

Kudus, 31 Januari 2020
 Pembimbing,

Sayful Mujab, M.S.I
NIP. 198411272011011008



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,
 Telp. (0291) 432677 Faks 441613
 Email : febiiainkudus@gmail.com
 Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama/NIM : **Nur Aufis Safira / 1620210101**
 Fakultas/Prodi : **Ekonomi Dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah**
 Judul Skripsi : **PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA SIMPANAN (Studi Kasus pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang)**

Telah diujikan pada **06 Mei 2020** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Nor Hadi, SE., M.Si., Akt., CA NIP. 196909032003121001 Ketua/Penguji I	8/6 2020	
H. Jaenal Arifin, M. Ag NIP. 197402072007011026 Penguji II	8/6 2020	
Widi Savitri Andriasari, M.M NIP. 199111182019032017 Sekretaris	9/6 - 2020	
Sayful Mujab, M. S. I NIP. 198411272011011008 Dosen Pembimbing	8/6 2020	
Dr. Supriyadi, SH., MH NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	9/6 2020	

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Nur Aufis Safira NIM 1620210101 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 referensi dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 31 Januari 2020
Yang Menyatakan,



Nur Aufis Safira
1620210101

MOTTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ

Artinya :

“Dan barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri.”

(QS. Al-Ankabut : 6)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya :

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah : 286)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, tiada henti mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Persembahan skripsi ini ditujukan kepada orang-orang yang senantiasa hadir dalam kehidupanku untuk memberikan motivasi, semangat dan mendoakanku dalam setiap langkah kehidupanku. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapakku Imam Sukadi dan Ibuku Rubiyanti yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, mendoakanku dan menjadi motivator bagiku.
2. Adik-adikku (Nur Badi'atul Firdaus dan Muhammad Agung Kholyli) tersayang yang selalu menjadi penyemangat dalam setiap langkahku, dan mendo'akanku atas semua yang sedang dikerjakan.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ ..	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	اِ ...	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ ..	U/u
ح	Ḥ/h	ظ	Ẓ/ẓ	هـ	H/h	Ma>dd	
خ	KH/k h	ع awal	‘A/‘a	ء akhir	A’/a’	با	Ba>
د	D/d	ع akhir	A’/a’	ء awal	A/a	بي	Bi>
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	بو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>’ nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَيْ	falaki y
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	‘a>la m iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara’ a	الْقُرُوعُ	al-furu> ,	الْقَمَرُ	al-qamar	عَبْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara’ a	الْقَضَاءُ	alqad } a>’	الشَّمْسُ	as-syams	شَيْءُ	syai’u n
Kata Majemuk dirangkai		Kata Majemuk dipisah				Ta>’ Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>lud di>n	جَمَالُ الدِّينِ		Jama>l al- Di>n		سَاعَةٌ	sa>’a h

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Simpanan (Studi Kasus Pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang)”**. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan baik secara moril maupun material hingga skripsi dapat terselesaikan. Dibalik keberhasilan selalu ada pihak-pihak yang memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan doa. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, SH, MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Sayful Mujab, M.S.I selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag. selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan ijin dan layanan Perpustakaan yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan dan membekali berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil dalam penulisan skripsi ini.
8. Adik-adikku yang selalu memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesahku dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku Ayu dan Azizah yang selalu berada disampingku dalam keadaan susah maupun senang.
10. Teman-teman seperjuangan ES-C 2016 yang selalu memberikan keceriaan selama ini, dan teman-teman semuanya. Terimakasih telah mengajarkanku arti sebuah kekeluargaan, kekompakan

dan persahabatan sehingga mampu menyelesaikan studi di kampus IAIN Kudus.

11. Tim KKN kelompok 15 di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Lasem selama dua bulan telah memberikan semangat, motivasi dan banyak pembelajaran.
12. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan baik fisik maupun psikis, sejak dimulai pelaksanaan hingga selesai penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dalam penyusunan kata-kata maupun dalam penyajian analisisnya karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan dari penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sebagai pertimbangan dalam proses penulisan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak pada umumnya.

Kudus, 31 Januari 2020

Penulis,



Nuz Aufis Safira
1620210101