

**PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI KSPPS BERKAH ABADI GEMILANG TROSO
PECANGAAN JEPARA**



SKRIPSI

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

**Oleh : Fitriyatur Rohmaniyah
NIM 1520210024**

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



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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Fitriatur Rohmaniah
NIM : 1520210024
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : **PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KSPPS BERKAH ABADI GEMILANG TROSO PECANGAAN JEPARA**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak **24 September 2019** sampai dengan **11 April 2020** dan dapat disetujui untuk melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 11 April 2020
Dosen Pembimbing

Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si
NIP. 197602252003121002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 432677
Fax. 441613 Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama/NIM : **Fitriyatur Rohmaniyah/1520210024**
Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah**
Judul : **“Pengaruh Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara”**

Telah diujikan pada **03 Juni 2020** dan dinyatakan **Lulus** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. H.Solikul Hadi, M.Ag NIP. 19670213 200003 1 001 Ketua / Penguji I	08-06-2020	
Tina Martini, S.E., M.Si NID. 19770323 200212 2 003 Penguji II	09-06-2020	
Danang Kurniawan, S.E., M.M NIP. 19890415 103604 2 016 Sekretaris/Penguji III	08-06-2020	
Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si NIP. 19760225 200312 1 002 Dosen Pembimbing	09-06-2020	
Dr. Supriyadi, SH., M.H NIP. 19721020 199903 1 001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	09-06-2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Fitriyatur Rohmaniyah NIM 152021004 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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 27 Mei 2020

Yang membuat pernyataan



Fitriyatur Rohmaniyah

NIM 1520210024

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat untuk sesama manusia. (HR Tabrani)



PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan keringanan langkah hingga pada-Nyalah semua bergantung.
2. Ibuku Salamah yang selalu memberikan samudra kasih sayang dan tidak pernah bosan ataupun lelah mendoakan buah hatinya.
3. Pada mbakku Naila Rizqoh dan teman saya Firda, Roikhatun Nikmah, Reza Nisfatul Isnaini yang telah membimbingku mengerjakan skripsi.
4. Ridwan Nadzar yang tidak henti-hentinya selalu mengingatkan dan mensupport mengerjakan skripsi.
5. Pada kakakku dan keponakan-keponakanku yang selalu memberikan warna dalam kehidupanku.
6. Pada sahabat-sahabatku dan teman-temanku ESRA-15 yang selalu berjuang sama-sama.
7. Pada keluarga baruku PPL dan KKN seperjuanganku yang tak pernah aku lupakan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

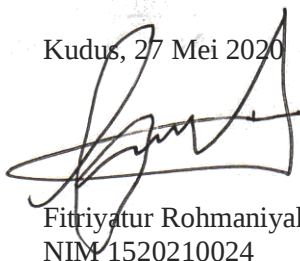
Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran- saran dari berbagai aspek, sehingga penyusunan skripsi dapat terealisasi. Untuk itu peneliti menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr.H.Mudzakir, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan ijin dalam penulisan skripsi ini .
2. Dr. Supriyadi,S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan terhadap penulisan skripsi ini .
3. Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si, selaku Ketua Prodi Ekonomi syariah yang telah memberikan arahan dan persetujuan dalam penulisan ini .
4. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si, selaku dosen pembimbing, terimakasih atas bimbingan, ilmu dan kesabarannya serta bersedia meluangkan waktu , tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Negeri Islam Kudus yang telah memberikan ijin dan pelayanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini .

6. Kepada ibuku tercinta, terimakasih yang sebesar-besarnya atas kasih sayang, pengorbanan, dan kesabarannya selama ini. Terimakasih juga untuk kakakku atas pengorbanannya untuk adik yang sangat merepotkan ini. Dan terimakasih juga buat mbak-mbakku, keponakan-keponakanku dan Ridwan Nadzar, kehadiran kalian membawa senyum disaat penulis mengalami kesusahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada guru-guruku dan dosen-dosen, seperti orang tua yang tidak akan pernah ada bekas orang tua, demikian pula guru akan tetap guru sepanjang masa. Terimakasih atas seluruh pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan selama ini. Semoga saya akan selalu menjadi anak didik yang berbakti dan selalu menjunjung tinggi kehormatan serta berusaha menjadi kebanggaan kalian.
8. Teman-temanku seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kirik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang terjelma dalam tulisan inipun juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Kudus, 27 Mei 2020



Fitriyatur Rohmaniyah
NIM 1520210024