

**PENGARUH MARKETING SYARIAH, KUALITAS
PELAYANAN ISLAMI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT. BPR
SYARIAH ARTHA MAS ABADI**



SKRIPSI

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

Oleh:

**SITI ALFIYAH
NIM 1620210215**

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



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

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

Email : Febiiainkudus@gmail.com dan Website :

www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa
Skripsi saudara:

Nama	: SITI ALFIYAH
NIM	: 162020215
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Ekonomi Syari'ah
Judul	: Pengaruh Syariah Marketing, Kualitas Pelayanan Islami dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi.

benar - benar telah melalui proses pembimbingan dengan
pembimbing sejak 09 Oktober 2019 sampai dengan 08
September 2020 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses
munaqosyah.

Kudus, 08 September 2020

Dosen Pembimbing,

H.M. Husni Mubarak, SE., MM

NIP. 198012262006041003



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

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp. (0291) 432677
Email : Febjiainkudus@gmail.com dan Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Siti Alfiah / 162020215
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syari'ah
Judul : Pengaruh Syariah Marketing, Kualitas Pelayanan Islami dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi

telah diujikan pada 02 Oktober 2020 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Abdul Haris Na'im, S.Ag, MH</u> NIP. 197109071998021001 Ketua / Penguji I	09-10-2020	
<u>Irsad Andriyanto, S.E., M.Si.</u> NIP. 198001012008011031 Penguji II	09-10-2020	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.</u> NIP. 197004281001042016 Sekretaris / Penguji III	09-10-2020	
<u>H.M. Husni Mubarak, SE., MM</u> NIP. 198012262006041003 Dosen Pembimbing	12-10-2020	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	12-10-2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, Siti Alfiyah, NIM 1620210215 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.

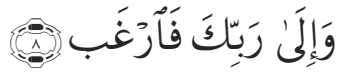
Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 08 September 2020
Yang Menyatakan,



Siti Alfiyah
1620210215

MOTTO



“dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”
(Q.S Al-Insyirah: 8)

Orang mukmin senantiasa berharap hanya kepada Allah SWT bukan kepada orang lain atau berbangga diri berharap sepenuhnya dari diri sendiri. Dalam setiap kepentingan hendaknya melibatkan Allah SWT dengan memohon kemudahan dan keberkahan dari-Nya.



PERSEMBAHAN

Begitu banyak rintangan yang harus dilalui untuk mengejar kesuksesan. Tidak ada usaha yang sia-sia selagi untuk kebaikan. Karya ini merupakan wujud dari kegigihan dalam ikhtiar untuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya. Saya mempersembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Orangtua dan Mertua saya yang senantiasa memberikan semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu karena begitu besar dan sulit untuk disampaikan dengan kata-kata. Sekali lagi terimakasih bapak dan ibuku LOVE YOU FOREVER
3. Bapak selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing, mengarahkan dalam menyusun skripsi ini.
4. PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi yang telah mengijinkan untuk menjadikan sebagai objek peneliti serta bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan karya ini.
5. Untuk saudaraku yaitu Kakak Suwarti, kakak Moh. Tianto, kakak Sulitiyani, kakak Zaenal Arifin, kakak Siti Zulaikha S.E, kakak Asmuni, Ahmad Shokib dan adek Mudawwamah yang tak henti-henti memberikan semangat, motivasi, perhatian kepada saya.
6. Suamiku Miftahul Aris yang selalu memberikan semangat, motivasi dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Mbak lusi, mbak zahro, mbak ainur, mbak nely, mahfludotur roichana, lita ratna sari, dara, rosita dan anak kembar lilis dan luluk terimakasih atas semuanya, rasa kekeluargaan yang begitu hangat dan sulit untuk dilupakan.
8. Seluruh teman Kos Perkasa yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Begitu banyak yang memberikan dukungan dari semester pertama sampai akhir.
9. Seluruh teman seperjuangan ESRF 2016, atas segala kebersamaan dan kekeluargaan yang telah kita lalui bersama selama perkuliahan. Semoga hubungan kita tidak putus sampai disini.

10. Seluruh teman KKN-IK IAIN Kudus kelompok 01 terimakasih untuk semuanya selama 2 bulan kita bersama.
11. Termakasih sebesar-besarnya untuk kalian semua. Saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahamtullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'aalamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Marketing Syariah, Kualitas Pelayanan Islami dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi”**. Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Agung Nabi Muhammad SAW dimana yang kita tunggu syafaatnya yaumul qiyamah.

Skripsi ini telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi 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 terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku rektor IAIN Kudus yang telah merestui persembahan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bapak H.M. Husni Mubarak, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Annisa Listiana, S.Ag., M.Ag., selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus beserta staffnya yang telah memberikan izin dan layanan fasilitas perpustakaan yang dibutuhkan penulis 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. PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi Pati yang telah memberikan izin untuk penelitian.
7. Para karyawan dan anggota di PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan informasi serta data – data yang diperlukan dalam upaya penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibuku tercinta yang memberikan cinta begitu dalam, kasih sayang, motivasi, perhatian, dan doa yang mengiringi setiap langkahku.
9. Kakak dan adik tersayang, yang telah membantu baik moril maupun materil, nasehat, motivasi dan do'a untukku.
10. Teman-temanku Ekonomi Syari'ah kelas F angkatan 2016 yang sudah menemaniku dari semester pertama sampai akhir kalian menjadi semangatku. Terima kasih kawan.
11. Semua teman kos perkasa yang menjadi rumah kedua dan menjadi keluarga yang begitu hangat. Terimakasih untuk semuanya.
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu, namun dalam ingatan selalu menjelma, yang banyak mendampingi dan menghibur juga memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang sebenarnya. Untuk itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat peneliti harapkan demi kemajuan dan kesempurnaannya pada masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Aamiin.....

Kudus, 01 September 2020
Penulis



Siti Alfiyah
1620210215