

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NILAI
NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI
KSPPS BMT LUMBUNG ARTHO JEPARA**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Satu (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

Oleh :

REZA NISFATUL ISNAINI

NIM : 1520210030

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2019**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
Jalan. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,
Telp (0291) 432677

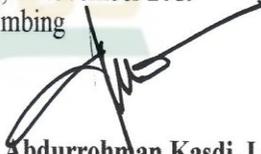
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Reza Nisfatul Isnaini
NIM : 1520210030
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : **“Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 6 Mei 2019 sampai dengan 29 Oktober 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 1 November 2019
Pembimbing


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



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
 Jalan. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,
 Telp (0291) 432677

PENGESAHAN MUNAQSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama/ NIM : Reza Nisfatul Isnaini/1520210030
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Prodi Ekonomi Syariah
 Judul : **“Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara”**

Telah diujikan pada **14 November 2019** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqsyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Siti Amaroh, SE, M.Si.</u> NIP. 197405052003122002 Ketua/Penguji I	20-11-19	
<u>Suhadi, M.S.I.</u> NIP. 197405182007121002 Penguji II	20-11-19	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E.</u> NIP. 199112052018011002 Sekretaris/Penguji III	20-11-19	
<u>Dr.H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si.</u> NIP. 197602252003121002 Dosen Pembimbing	20-11-19	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u> NIP. 19721020199031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	20-11-19	

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Reza Nisfatul Isnaini NIM 1520210030 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 dapat referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima saksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 23 Oktober 2019



Reza Nisfatul Isnaini
1520210030

MOTTO

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ¹

وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ ﴿١٥٥﴾

“Dan sungguh akan kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar.”¹

¹ Al-Qur'an Al-Karim Dan Terjemahnya, Al- Baqarah Ayat 155.

Persembahan

Pertama ialah aku persembahkan kepada Allah SWT yang telah memberi kesempatan nikmat yang begitu luar biasa kepadaku, masih diberi kesempatan untuk bernafas hingga saat ini dan bisa menikmati pendidikan sampai lulus sarjana, serta tidak lupa kepada:

1. Allah SWT, ucapan syukur kupersembahkan kepada Allah SWT untuk menggambarkan nikmat yang telah diberikan kepada hamba. Hanya atas kehendak-Nya pula hamba bisa berkesempatan merasakan dan menikmati indahnya dalam mencari ilmu. Atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya hamba ini bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
2. Sholawat serta salam tak lupa saya panjatkan kepada junjungan Nabi agung kita Rosulullah Muhammad SAW.
3. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Masnan dan Ibu Sutimah yang selalu mendoakan aku, selalu mendukungku, dan berjuang untuk membiayai sekolahku sampai saat ini dan sampai menyandang gelar sarjana, yang tidak bisa aku ungkapkan dan balas satu persatu semua yang sudah diberikan kepadaku, semoga Allah SWT memberi kebahagiaan dunia akhirat untuk Bapak dan Ibu.
4. My Sweet Heart kekasihku Muhammad Jawahir sebagai tanda cinta kasihku, kupersembahkan karya kecil ini buatmu, terimakasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini, semoga kau jodohku didunia dan akhirat amiin. Semoga engkau pilihan terbaik buatku dan masa depan kita.
5. Untuk orang tua angkatku, bapak legisan (gendut) dan bude hikmah dan saudaraku mbak imroatun, cecek, makde mustini dan pakde alim yang selalu mendukung aku dan mendoakan aku, dan menjadi alasanku untuk tetap semangat, tersenyum dan bangga telah memiliki kalian. Terimakasih atas apapun yang telah kalian lakukan untukku, semoga Allah selalu meridhoi di setiap langkah kalian semua.
6. Untuk sahabat-sahabatku yang tidak akan pernah aku lupakan Firda Said, Nely Rosalia Kustanti, Asta'arul Baqiyah, Mardi Indah Wahyuningsih terimakasih atas canda tawanya selama ini

terimakasih atas semangat, doa dan cinta kalian kepadaku, semoga tetap terjalin silaturahmi dan semoga Allah memberikan kebahagiaan dunia akhirat untuk kalian.

7. Untuk semua teman-temanku seperjuangan ESRA' 15, PPL, dan KKN, terkhusus Roikhatus Nikmah, Noor Wahyu Hidayanti dan Fitriyatur Rohmania terimakasih atas semangat dan doa kalian untukku selama ini.
8. Untuk rekan kerja KSPPS BMT Artha Yapi Jepara, Manajer Bapak nur zaini dan rekan kerja bu nely, mbak dwi, mbak dewi, kak isa, mbak retno, kak ninit, mbak prima dan mbak ucil terimakasih memberikanku semangat dan mendukung aku dan mendoakan aku. Terimakasih atas apapun yang telah kalian lakukan untukku, semoga Allah selalu meridhoi di setiap langkah kalian semua.
9. Untuk Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Untuk semua guru dan Dosenku yang tiada lelah untuk mendidik, mengajar, dan membimbingku, terimakasih atas ilmu-ilmunya selama ini. Semoga Allah meridhoi di setiap langkah kalian.
11. Untuk Manager dan seluruh karyawan di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara yang telah mengizinkan melakukan observasi di KSPPS BMT Lumbung Artho dan menerima dengan sepenuh hati semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara”** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Negeri Islam Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin 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 skripsi ini.
4. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen dan seluruh staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah memberikan motivasi belajar serta dukungan kepada penulis dengan terselesaikannya studi penulis.
7. Seluruh karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
8. Segenap manager dan karyawan KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara yang telah memberikan izin dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tuaku Bapak Masnan dan Ibu Sutimah yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan motivasi yang tiada

henti kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

10. My Sweet Heart kekasihku Muhammad Jawahir sebagai tanda cinta kasihku, kupersembahkan karya kecil ini buatmu, terimakasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini, semoga kau jodohku didunia dan akhirat amiin. Semoga engkau pilihan terbaik buatku dan masa depan kita.
11. Sahabatku Firda Said, Nely Rosalia Kustanti, Asta'arul Baqiyah, Mardi Indah Wahyuningsih terimakasih atas bantuan kalian, terimakasih karena selalu menjadi teman cerita, selalu menyemangati satu sama lain dan pengingat yang baik selama ini.
12. Teman-teman ESRA'15 terimakasih atas semangat dan doa kalian untukku selama ini, terkhusus buat Roikhatun Nikmah, Noor Wahyu hidayanti dan Fitriatur Rohmania semoga tetap terjaga tali silaturahmi kita.
13. Teman-teman PPL dan KKN firda, nely, asta, cahya iin, ulfa, nia, aten, una, eka terimakasih atas semangat dan doa kalian untukku selama ini, semoga tetap terjaga tali silaturahmi kita.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak sangat dibutuhkan penulis untuk kebaikan kedepannya. Namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Aamiinn...

Kudus, 23 Oktober 2019

Penulis



Reza Nisfatul Isnaini

NIM: 1520210030