

**PENGARUH KOMITMEN AGAMA, KUALITAS
PELAYANAN DAN ATRIBUT PRODUK ISLAMI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Nasabah KSPPS BMT Al-Hikmah Kantor
cabang Pecangaan)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh:

**Nor Khafidhotun Nikmah
NIM 1620210259**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2021**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Program Studi Ekonomi Syariah
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 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 : Nor Khafidhotun Nikmah
 NIM : 1620210259
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Ekonomi Syari'ah
 Judul : Pengaruh Komitmen Agama, Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk Islami Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Kantor Cabang Pecangaan

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing/asisten pembimbing sejak 03 Agustus 2020 Sampai 05 Maret 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Dosen Pembimbing

Kudus, 05 Maret 2021

Dosen Asisten Pembimbing

Dr. Ahmad Suprivadi, S.Ag., M.Hum.
 NIP.1975072020031210003

Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sy., Ak.
 NIP.198712212028042016



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 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 Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/ NIM : Nor Khafidhotun Nikmah/ 1620210259

Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syari'ah

Judul : Pengaruh Komitmen Agama, Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk Islami Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Kantor Cabang Pecangaan

Telah diujikan pada 09 APRIL 2021 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Siti Amarah, S.E., M.Si.</u> NIP.197405052003122002 Ketua/ penguji I	16/2021 /09	
<u>Muhamad Mustaqim, S.Pd.I., M.M.</u> NIP.198312102009121005 Penguji II	16/2021 /09	
<u>Surepno, M.Si.</u> NIP.198909192018031001 Sekretaris/ penguji III	21/2021 /09	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP.1975072020031210003 Dosen Pembimbing I	23/2021 /09	
<u>Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sy., Ak.</u> NIP.198712212028042016 Dosen Pembimbing II	21/2021 /09	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u> NIP.197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	22/2021 /09	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Nor Khafidhotun Nikmah NIM. 1620210259** 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, 05 Maret 2021
Yang Menyatakan,



Nor Khafidhotun Nikmah
NIM 1620210259

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencian terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat dengan takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(Q.S Al Maa-idah : 08)¹



¹ Q.S Al Maa-idah : 08

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada Kedua orang tuaku tercinta, bapak Mundhorib dan ibu Anisah beserta keluarga besar, kakak-kakakku, Dosen, sahabat serta teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan do'a serta dukungan dan Almameterku Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.



KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Komitmen Agama, Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk Islami terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan”**.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat dilupakan begitu saja. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan arahan tentang penulisan skripsi ini. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ijin pembahasan skripsi ini.
3. Dr. Bayu Tri Cahya, SE., M.Si., selaku Ketua program studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus.
4. Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sy., Ak. selaku Dosen Asisten Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Anisa Listiyana, M.Ag., selaku Kepala unit perpustakaan IAIN Kudus beserta seluruh petugas perpustakaan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
7. Dosen/Staf Pengajar di IAIN Kudus yang telah membekali ilmu pengetahuan, pemahaman dan motivasi belajar, sehingga penulis mampu menyelesaikan studi ini.

8. Pimpinan KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta yang telah memberikan izin penelitian selama penyusunan skripsi ini.
9. HRD KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta yang telah memberikan data-datanya selama penelitian berlangsung.
10. Kedua orang tua tercinta yang dengan sabar dan ikhlas memberikan kasih sayang dan tak henti-hentinya mendoakanku, saudara-saudaraku yang selalu memberikan semangat dan doa.
11. Semua teman-teman kelas ESRG dan sahabat-sahabat yang selalu memotivasi serta memberikan dukungan serta semangat selama kuliah di IAIN kudus.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung serta membantu penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas do'a, bantuan, serta semangatnya bagi penulis.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Sehingga dengan segala kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran yang membangun demi kebaikan di masa-masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Kudus, 05 Maret 2021
Penulis

Nor Khafidhotun Nikmah
NIM 1620210259