

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKAD  
WADI'AH YADH DHAMANAH (PRODUK  
TABUNGAN TAHAPAN MASYARAKAT)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MASA  
PANDEMI COVID-19 DI BPRS SAKA DANA MULIA**



**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)

*Oleh:*

**AYU SETIYANINGSIH**  
**NIM : 1720210010**

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



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322  
Telp. (0291) 432677, Faks 441613 Email febiiainkudus@gmail.com  
Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Ayu Setiyaningsih  
NIM : 1720210010  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad *Wadi'ah Yadh Dhamanah* (Produk Tabungan Tahapan Masyarakat) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Masa Pandemi Covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 27 Juli 2020 sampai dengan 04 Oktober 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 04 Oktober 2021  
Pembimbing,

**Dr. Supriyadi, S.H., M.H.**  
NIP. 197210201999031001



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322  
Telp. (0291) 432677, Faks 441613 Email febiainikudus@gmail.com  
Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Ayu Setyaningsih  
NIM : 1720210010  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad *Wadi'ah Yadh Dhamanah* (Produk Tabungan Tahapan Masyarakat) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Masa Pandemi Covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia

Telah diujikan pada **16 November 2021** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag.</u></b> NIP. 197501121999032003 Ketua/Penguji I	24/11 - 21	
<b><u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si.</u></b> NIP. 198503212011011011 Penguji II	22/11-2021	
<b><u>Moh. Abdul Latif, M.Kn.</u></b> NID. 199212201004092018 Sekretaris/Penguji III	24/11-2021	
<b><u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u></b> NIP. 197210201999031001 Dosen Pembimbing 1	24/11-2021	
<b><u>Muzayyidatul Habibah, M.E</u></b> NIP. 198405252019032018 Dosen Pembimbing 2	24/11-2021	
<b><u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u></b> NIP. 197210201999031001 Dekan	24/11-2021	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Ayu Setyaningsih**, NIM : **1720210010** 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, 22 Oktober 2021  
Yang Menyatakan,



**Ayu Setyaningsih**  
**NIM : 1720210010**

MOTTO

وَتَلَّكَ الْأَمْثَلُ نَضْرِبُهَا لِلنَّاسِ وَمَا يَعْقِلُهَا إِلَّا الْعَالِمُونَ ﴿٤٣﴾

“Dan perumpamaan-perumpamaan ini kami buat untuk manusia, dan tidak ada yang akan memahaminya kecuali mereka berilmu”

(QS. al-Ankabut: 43)

مَرَحَبًا بِطَالِبِ الْعِلْمِ، طَالِبِ الْعِلْمِ لَتَحْفَهُ الْمَلَائِكَةُ وَتُظِلُّهُ بِأَجْنِحَتِهَا،  
ثُمَّ يَرْكَبُ بَعْضُهُ بَعْضًا حَتَّى يَبْلُغُوا السَّمَاءَ الدُّنْيَا مِنْ حُبِّهِمْ لِمَا يَطْلُبُ

“Selamat datang wahai penuntut ilmu. Sesungguhnya penuntut ilmu benar-benar ditutupi para Malaikat dan dinaungi dengan sayap-sayapnya. Kemudian mereka saling bertumpuk-tumpuk hingga mencapai langit dunia (langit paling dekat dari bumi), karena kecintaan mereka (Malaikat) kepada ilmu yang dipelajarinya.”

(Shahih: HR. Ath-Thabrani no. 7347 dalam Al-Mu’jam Al-Kabir)

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan hidayah serta kemudahan sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini, shalawat serta salam selalu penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh perjuangan dengan panjatan iringan do'a air mata, kesabaran, keluh kesah, jerih payah dan jatuh bangun ku persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ibuku (Wiwik Tumariningsih) dan Bapakku (Kustiyo) tercinta dan tersayang yang selalu memberikan samudra kasih dan sayangnya dan banting tulang kerja keras untuk membiayai pendidikanku serta tidak pernah bosan selalu mendoakan disetiap langkah kakiku.
2. Mbah Rubiah, selaku nenek tersayang yang telah mengisi hari-hariku dengan wejangan-wejangan pengalaman hidup untuk membangkitkan semangatku dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini dan menjadi pendengar setia dalam segala keluh kesahku sekaligus pemberi solusi terbaik dalam setiap hal.
3. Bapak H. Joyo Sutikno Ribowo selaku paman terbaikku terimakasih telah memberikan do'a, dukungan, kesabaran, meluangkan segenap waktu, tenaga, pikiran untuk membantu segalau urusanku terutama dalam penyusun skripsi ini serta sebagai motivator hidup terbaikku.
4. Adik tersabar saya, Anjely Ratnasari terimakasih atas semua support, dukungan, waktu, serta do'anya kepada saya.
5. Sahabat-sahabat tersetiaku, Setiyo Rini, Fitria Husna Fadillah, Fichri Ramadhan Adi, Firman Lazuardi, Noor Laili Hidayah, Salma Nurul Lita, dan Shofiatul Adiba Oktavia yang selalu setia memberikan motivasi kepada saya.
6. Pegawai dan anggota BPRS Saka Dana Mulia yang telah mengizinkan saya untuk melaksanakan penelitian di bank tersebut serta membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi saya ini.
7. Nasabah BPRS Saka Dana Mulia yang telah bersedia mengisi kuisisioner penelitian ini.
8. Dan saudara-saudaraku, teman dekatku, serta kepada semua pihak yang telah membantu dan mensupport saya dalam pengerjaan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas jasa baik yang telah kalian berikan. Amiiin.

Hasil skripsi ini ku bingkiskan untuk:

1. Teman-teman seperjuangan kelas Ekonomi Syariah-A angkatan 2017.
2. Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negeri Kudus sebagai tempat menimba ilmu, pengalaman, dan menyelesaikan jenjang pendidikan S1.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S {/s	ض	D{/d}	ن	N/n	...اِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A'/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z {/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَل		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qad'a>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah



## KATA PENGANTAR

### **Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan semesta alam atas segala karunia, rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad Wadi'ah Yadh Dhamanah (Produk Tabungan Tahapan Masyarakat) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Masa Pandemi Covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia**". Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafa'atnya di hari akhir kelak.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan tersusun dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., MH. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Surepno, S.E, M.Si., Akt selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kudus.
4. Ibu Muzayyidatul Habibah, M.E. selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Anisa Listiani, M.Ag. selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus beserta stafnya yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan guna keperluan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen dan seluruh staf pengajar dalam lingkup IAIN Kudus yang telah memberikan bekal berbagai ilmu pengetahuan dan motivasi belajar sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu, Bapak, adik serta saudara saya yang tercinta yang secara langsung ataupun tidak langsung telah membantu baik secara moril

- maupun material dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Muklis Arifiyanto selaku direktur di BPRS Saka Dana Mulia yang telah memberikan izin penulis untuk melaksanakan penelitian di tempat BPRS Saka Dana Mulia guna menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
  9. Ibu Ani Khoirunnisa' selaku administrasi umum yang telah membantu, meluangkan waktu, dan memberikan izin penelitian serta yang selalu penulis reportkan dalam penyusunan skripsi untuk memberikan informasi data-data yang dibutuhkan penulis untuk kebutuhan skripsi ini.
  10. Serta semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan penulis satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh kelalaian, keterbatasan waktu, tenaga serta kemampuan yang dimiliki penulis dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Maka penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan dari berbagai pihak untuk menjadikan perbaikan di masa mendatang. Harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb**

Kudus, 22 Oktober 2021  
Penulis,



**Ayu Setyaningsih**  
**NIM : 1720210010**