REPOSITORI IAIN KUDUS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KC KUDUS

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)

Oleh:

ERVINA CHUSNUL CHOTIMAH
NIM 1720510025

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks 441613
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Ervina Chusnul Chotimah

NIM : 1720510025

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 23 Juli 2020 sampai dengan 18 Oktober 2021 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 17 November 2021

Pembimbing,

Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum
NIP.197507202003121003

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322,
Telp (0291) 432677 Faks. 441613
Email : febi@iainkudus.ac.id, febiiainkudus@gmail.com
Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : **Ervina Chusnul Chotimah**
NIM : **1720510025**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus**

Telah diujikan pada **10 Maret 2022** dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Prof. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si. **NIP. 197602252003121002** Ketua/Penguji I	17/03/2022	
Karebet Gunawan, S.E., M.M. **NIP. 197106252006041009** Penguji II	21/03/2022	
Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si. **NIP. 199304272019032025** Sekretaris/Penguji III	17/03/2022	
Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum. **NIP. 197507202003121003** Dosen Pembimbing	23/03/2022	
Dr. Supriyadi, S.H., M.H **NIP. 197210201999031001** Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	17/03/2022	

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Ervina Chusnul Chotimah NIM 1720510025 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 penah 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, 18 Oktober 2021
Yang Menyatakan,

Ervina Chusnul Chotimah
NIM. 1720510025

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

MOTTO

عَنْ عَائِشَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ

"Dari Aisyah ra, sesungguhnya Rasulullah Saw bersabda : "Allah ʿazza wa jalla menyukai jika salah seorang di antara kalian melakukan suatu amal secara itqan (maksimal atau sebaik-baiknya)."
HR. Baihaqi[1]

[1]Islamic School, "Dibalik Nama Itqan", 18 Oktober 2021, https://itqan.sch.id/berita/detail/51/dibalik-nama-itqan.html.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur dan bahagia skripsi ini ananda persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas segala doa, dukungan, nasihat, perjuangan dan pengorbanan yang selama ini selalu mengiringi di setiap langkah ananda. Terima kasih telah mendidik ananda menjadi anak yang seperti sekarang. Terima kasih atas limpahan kasih sayang yang tak terhingga kepada ananda. Terima kasih atas uluran tangan kalian saat ananda dalam kesulitan sehingga ananda dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik. Semoga karya ini dapat menjadi kado terindah bagi Bapak dan Ibu yang selalu mencintai ananda. Terima kasih.
2. Terima kasih saudara-saudaraku tercinta yang selalu mengisi hari-hari yang indah, Jefri Purnomo dan Raysa Husna Handayani. Tanpa canda tawa kalian mungkin hari yang kulalui akan terasa lebih berat. Terima kasih juga atas segala dukungan kalian.
3. Terima kasih untuk Mbah Amira, Yang Ifa dan Mba Ismi yang berkenan menjadi teman sejak awal kuliah hingga sekarang, teman curhat dan teman yang selalu mampu untuk diajak senang dan susah. Tanpa kalian mungkin aku akan menjadi pribadi yang tertutup dan kurang pergaulan.
4. Terima kasih juga untuk semua teman seperjuangan yang telah menemani dunia perkuliahanku, menjadi teman yang berbagi suka dan duka. Masa awal kuliah hingga akhir kuliah ini menjadi sangat berkesan karena kalian.
5. Terima kasih untuk seluruh member BTS yang turut menjadi penyemangat hidupku. Karya dan lagu kalian sangat membantuku untuk bangun dari keterpurukan. Ajakan kalian untuk “Love yourself” cukup banyak memberi pengaruh besar bagiku, di mana aku menjadi pribadi yang lebih berupaya untuk mencintai diri sendiri dengan apa yang aku miliki saat ini dan menyadarkanku bahwa semua keberhasilan berawal dari tetesan darah, keringat dan juga air mata. I Purple U.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan anugerah-Nya. Dzat yang telah memberikan kekuatan, keteguhan dan kesabaran hati sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus" dengan maksimal. Sholawat serta salam juga penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan bagi seluruh umat hingga akhir zaman kelak.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dukungan dan bantuan datang dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini dengan penuh rasa hormat penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus dan para wakil rektor serta seluruh jajarannya yang telah memberikan dedikasinya dalam pengembangan mutu dan kualitas IAIN Kudus.
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH., MH. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, ME. Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, ilmu serta saran dan masukan yang sangat berguna selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan, memberikan berbagai ilmu pengetahuan dan pelayanan sebaik mungkin selama penulis melakukan studi.
6. Pihak-pihak yang berhubungan dengan Bank Syariah Mandiri KC Kudus, terutama para nasabah yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner

REPOSITORI IAIN KUDUS

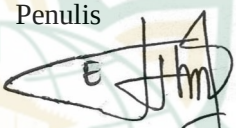
REPOSITORI IAIN KUDUS

7. Rekan-rekan mahasiswa satu angkatan Program Studi Perbankan Syariah yang telah menemani penulis dalam suka maupun duka selama berada di bangku perkuliahan.

Sekian dan terima kasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kudus, 11 November 2021
Penulis



Ervina Chusnul Chotimah
NIM. 1720510025

REPOSITORI IAIN KUDUS