

**PENGARUH MARKETING SYARIAH, KUALITAS
PELAYANAN ISLAM DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus BMT Al-Fattah Juwana Pati)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh :

**Ilma Mufarokhah
NIM. 1720210203**

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



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan CongeNgenbalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613
Email: febi@iainkudus.ac.id Website: <http://febi.iainkudus.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Ilma Mufarokhah
NIM : 1720210203
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Marketing Syariah, Kualitas Pelayanan Islam Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BMT Al-Fattah Juwana Pati)

Benar-benar telah memulai proses pembimbingan dengan pembimbing skripsi sejak 23 November 2020 sampai dengan 21 Februari 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 21 Februari 2022
Pembimbing

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



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan CongeNgenbalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613
 Email: febi@iainkudus.ac.id Website: <http://febi.iainkudus.ac.id>

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara/i :

Nama/NIM : Ilma Mufarokhah/1720210203
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Marketing Syariah, Kualitas Pelayanan Islam Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BMT Al-Fattah Juwana Pati)

Telah diujikan pada **07 September 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.El</u> NIP. 197206192000031002 Penguji I	2022 20/09	
<u>Hj. Tina Martini, SE, M.Si.</u> NIP. 197703232002122003 Penguji II	2022 19/09	
<u>Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si</u> NIP. 199304272019032025 Sekretaris Sidang	2022 19/09	
<u>Husnurrosyidah, S.Pd., S.Ak., M.E.Sy. Ak.</u> NIP. 198712212022032001 Dosen Pembimbing	2022 19/09	
<u>Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam		

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Ilma Mufarokhah**, NIM. **1720210203** 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, 21 Februari 2022
Yang Menyatakan



Ilma Mufarokhah
NIM. **1720210203**

MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah SWT menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”

(QS. An-Nisa’ : 58)

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ

جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۗ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpahmu itu sesudah mengeluhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”

(QS. An-Nahl : 91)

PERSEMBAHAN

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, yang telah memberi kemudahan bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir jenjang Strata 1 (S1) ini. Dengan penuh kasih sayang karya skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Subiyono Citro dan Ibu Juminah yang telah bersusah payah membesarkanku, memberikan cinta dan kasih sayang, mendidik, memberi dukungan, dan selalu mendoakan untuk keberhasilanku.
2. Kakak Khiswaton Zahroh yang selalu membantu dan memberi dukungan dalam setiap hal. Dan teruntuk adikku Adika Arza Maulana terimakasih telah memberi senyuman dan kekuatan dikala sedih. Juga untuk keluarga besarku yang selalu memberi semangat dan motivasi.
3. Dosen pembimbing, ibu Husnurrosyidah, S.Pd., S.Ak., M.E.Sy., Ak. yang telah dengan sabar meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
4. Segenap para guru dan dosen yang telah tulus dalam membimbing, menuntun, mendidik, dan memberikan pembelajaran yang berharga.
5. Kepada Kyai Amin Budi Hardjono yang selalu memberi nasehat dan menenangkan hati yang selalu mengingatkan tujuan hidup sesungguhnya tanpa adanya keberkahan dari Sang Pemilik Alam Semesta ini. Dan serta semua orang yang telah menjadi guruku, dan kuanggap sebagai “guru”.
6. Almamaterku Prodi Ekonomi Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Sahabat-Sahabatku Wiji Wahyuni, Fathul Majid, Muhammad Faqih Abdul Jabbar, Nandita Hapsari, Fenny Oktaviani yang selalu menemani dalam suka maupun duka.
8. Teman-teman seangkatan kelas F prodi Ekonomi Syariah yang seperjuangan telah memberikan motivasi dan semangat untuk melewati tahap-tahap perkuliahan selama mengemban ilmu di IAIN Kudus ini sampai selesai.
9. Teman-teman satu kost Pak Karijan dan Ibu Nafiah yang telah memberikan semangat.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini, semoga tali silaturahmi kita semua berakhir pada titik keabadian yang diridhoi oleh Allah SWT.

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kudus ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca terkhusus bagi saya pribadi.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Kudus, 20 Februari 2022

Penulis



PEDOMAN TRANSLITASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/t	ص	Sh/sh	م	M/m	...َ	A/a
ث	S/tsa	ض	Dh/dh	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	Th/th	و	W/w	...ُ	U/u
ح	H h}	ظ	Z/z	هي	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A'/a	ء akhi r	A'/a'	با	Ba>.
د	D/d	ع	A'/a'	ء awal	A/a	بي	Bi>
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>'nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	اب	Abb	فَلَكِ يَّ	Falaky
س	S/s	ك	K/k	رب	rabb	عَلِمَ يَّ	'a>lamiy a
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di Waqaf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَأَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara a'	الْقَضَاءُ	al-qad}a>	السَّمْسُ سُ	al-syams	شَيْئِ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَلُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَلُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n	سَاعَةَ	sa>'ah		

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah kupanjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, petunjuk, dan kehendak-Nya sehingga skripsi ini dengan judul “Pengaruh Marketing Syariah, Kualitas Pelayanan Islam, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Al-Fattah Juwana” dapat terselesaikan. Tidak lupa penulis panjatkan sholawat serta salam kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang merupakan teladan bagi kita semua dan diharapkan syafaatnya di yaumul qiyamah kelak.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Ekonomi Syariah. Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa dihaturkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku rector IAIN Kudus yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi di IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus, yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan tentang penulisan skripsi.
3. Surepno, SE, M.Si., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan kelancaran serta kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Husnurrosyidah, S.Pd., S.Ak., M.E.Sy., Ak. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Para Dosen dan seluruh Staf Pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah memberikan motivasi belajar kepada penulis selama menjalankan proses perkuliahan sehingga mampu memberikan saya peta hidup, bagaimana seharusnya jalan sejati menjadi mahasiswa.
6. Seluruh karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
7. Keluarga tercinta saya, khususnya Bapak dan Ibu, yang mengajari saya bagaimana dalam menyikapi sebuah penderitaan hidup dengan kesabaran dalam mencapai cita-cita agar terakbul dikemudian hari. Sekaligus mengajari saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi yang tetap tangguh dalam menerpa semua tantangan hidup ketika

mengambil mutiara di dalam dunia makna, di balik dzikir dalam sunyinya malam beliau selalu ada harapan dan cahaya yang suatu saat bisa terkabulkan.

Semoga apa yang penulis peroleh dari setiap proses bimbingan dapat memberikan manfaat serta dapat memperluas khazanah keilmuan. Selanjutnya, penulis tidak dapat membalas apa-apa melainkan hanya ucapan terimakasih, semoga Allah membalas dengan rahmat dan nikmat yang tiada akhir. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini tidak lain disebabkan karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan dana yang dimiliki. Untuk itu kiranya para pembaca dapat memberikan masukan dan saran-saran, guna melengkapi tulisan ini. Akhirnya yang diharapkan cukup ber arti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu keIslaman. Aamiin...

Kudus, 20 Februari 2022

Penulis,



Ilma Mufarokhah

NIM. 1720210203

