

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN  
NASABAH DI KSPPS YAUMMI MAZIYAH ASSA'ADAH  
KANTOR CABANG JUWANA**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyelesaian Tugas Akhir  
Dalam Bidang Perbankan Syariah**

**Oleh :**

**Farisa Very Anggraeni**  
**NIM 1720510073**

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



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

Jl. Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322  
Telepon (0291)43267

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

**Nama** : Farisa Very Anggraeni  
**NIM** : 1720510073  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Program Studi**: Perbankan Syariah  
**Judul** : “Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana”.

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 29 Juli 2020 Sampai 17 Maret 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 17 Maret 2022  
Pembimbing

Tina Martini, S.E., M.Si.  
NIP. 197703232002122003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus  
 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818  
 email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com,  
 website: www.iainkudus.ac.id

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

- Nama : Farisa Very Anggraeni
- NIM : 1720510073
- Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
- Prodi : Perbankan Syariah
- Judul : **Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Kantor Cabang Juwana**

telah diujikan pada **30 Maret 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Muhaimin, M.H.I.</u></b> NIP. 197506202005011007 Ketua/Penguji I	4-4-22	
<b><u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si.</u></b> NIP. 198503212011011011 Ketua/Penguji II	6-4-22	
<b><u>Indah Dewi Maharany, M.M.</u></b> NIP. 198703252019032014 Sekretaris/Penguji III	6-4-22	
<b><u>Tina Martini, S.E., M.Si.</u></b> NIP. 197703232002122003 Dosen Pembimbing	7-4-22	
<b><u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u></b> NIP. 197210201999031001 Dekan	6-4-22	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Farisa Very Anggraeni NIM 1720510073** 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 Maret 2022

Yang Menyatakan,



**Farisa Very Anggraeni**

**NIM: 1720510073**

## MOTTO

**Tuhan Maha Sempurna dengan segala ciptaanNYA.  
Tidak ada hambanya yang DIA ciptakan hanya untuk jadi  
beban sesama.**

**Namun setiap hambanya, siapapun dia selalu diberikan  
kelebihan.**

**(Anak Titipan Surga)<sup>1</sup>**

**“Tidak ada kata tidak bisa, yang ada tidak mau usaha”**



---

<sup>1</sup> Eidelweis Almira, *Anak Titipan Surga*, (Jakarta: Zettu, 2014), 81.

## PERSEMBAHAN

### *Bismilillahirrahmanirrahiim...*

Alhamdulillah, atas segala puji syukur dan terima kasih kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan beribu-ribu kenikmatan terhadap saya dengan memberikan orang-orang yang selalu menyayangi saya dan selalu menyemangati untuk menyelesaikan skripsi ini, sholawat serta salam tak lupa saya haturkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan sinar kejayaan terhadap zaman ini, yang selalu menjadi semangat dalam setiap langkah nafas saya, sehingga saya selaku penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini teruntuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Ahmad Yunus dan Ibu Sukarni yang selalu memberi nasehat dan semangat.
2. Shafira Arifatunnisa, adik yang selalu membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Nasibrotul Malik yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, kebersamaan, dan doa yang terbaik, Makasih Mas.
4. Segenap keluarga besarku, yang selalu memberi dukungan, motivasi dan mendoakan yang terbaik.
5. Teman baikku, Liya, Anis, Nely, Chocho. Terimakasih atas segala semangat dan bantuannya, yang selalu ada buat saya.
6. Teman-teman seperjuangan PS-B 2017 terimakasih atas kebersamaan canda dan tawanya.
7. Ibu Tina Martini, S.E., M.Si., dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing saya.
8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada saya dari semester awal sampai semester akhir.

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim.....*

Alhamdulillah, Maha Suci Allah SWT dengan segala keagungan dan kebesaran-Nya. Segala puji syukur hanya milik Allah yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah-Nya, sehingga atas iringan ridlo-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Walaupun belum mencapai kesempurnaan, namun harapan kecil penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan ke haribaan baginda Rasulullah Muhammad SAW, pembawa rahmat bagi makhluk sekalian alam dan juga kepada keluarga beliau, para sahabat dan para tabi'in serta kepada seluruh umatnya. Semoga kita tergolong umat yang akan mendapatkan pertolongan (*asy-syafa'at al-'udzma*) dari beliau di hari kiamat nanti.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku rektor IAIN Kudus.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus.
4. Ibu Tina Martini, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Ibu Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan dengan baik sesuai yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen dan Staf Pengajar di IAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Majuri selaku Manajer KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah yang telah memberikan izin penelitian.
8. Bapak Yogo Nur Setiyo selaku Kepala Cabang Kantor Juwana KSPPS Yaummi Maziyah Ass'adah yang telah memberikan informasi kepada peneliti.
9. Bapak Ahmad Yunus, Ibu Sukarni, Adik Shafira, Mas Malik terimakasih atas kasih sayang, doa, motivasi, nasihat, dan semangat selama ini.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
11. Segenap pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, semua ini karena keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis berharap kritikan dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 15 Maret 2022  
Penulis,

**Farisa Very Anggraeni**  
**NIM 1720510073**