

**PENGARUH EFEKTIVITAS DAN KEMUDAHAN
LAYANAN YAUMMI MOBILE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI KSPPS YAUMMI
MAZIYAH ASSA'ADAH CABANG JUWANA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)

Oleh :

NURUL ZUNITA SARI
NIM. 1820510098

**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
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan CongeNgembalrejo PO Box 51 Kudus 59322,
Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613
Email: febi@iainkudus.ac.id, febiiainkudus@gmail.com,
Website: <http://febi.iainkudus.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Nurul Zunita Sari
NIM : 1820510098
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Dan Kemudahan Layanan *Yaummi Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak **09 November 2021** sampai dengan **07 September 2022** dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 07 September 2022
Dosen Pembimbing

Dr. Mahda Reza Kurniawan M.Si
NIP. 198607031007092018



**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.ac.id,
 website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Nurul Zunita Sari
NIM : 1820510098
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : “Pengaruh Efektivitas Dan Kemudahan Layanan Yaummi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana”

telah diujikan pada hari jum’at **07 Oktober 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Ahmad Atabik, Lc., M.S.I.</u> NIP. 197802252009121001 Ketua/Penguji I	25/10-22	
<u>Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M.</u> NIP. 198012262006041003 Ketua/Penguji II	31/10-22	
<u>Agus Supriyanto, M.M.</u> NIP. 198612082019031007 Sekretaris/Penguji III	31/10-22	
<u>Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.Si.</u> NIP. 198607031007092018 Dosen Pembimbing	25/10-2022	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E, M.Si, Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam		



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Nurul Zunita Sari, NIM 1820510098** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

- 1) Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum 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, 26 September 2022

Yang menyatakan,



Nurul Zunita Sari
NIM 1820510098

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan suatu nikmat berupa kesehatan dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya tulis ini dipersembahkan untuk mereka yang telah senantiasa memberikan semangat, motivasi, hingga doa. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya (Bapak Tamsir Alm. Dan Ibu Zuni Hartini) yang telah memberikan dukungan baik tenaga, pikiran, finansial, kasih sayang, semangat, dan yang selalu mendoakan setiap saat.
2. Dosen-dosenku yang ada di IAIN Kudus, khususnya Bapak Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.Si terimakasih atas ilmu dan bimbingannya selama ini.
3. Teruntuk pihak KSPPS Yaummi Maziyah Assa'asah, terkhusus Bapak Majuri, Bapak Yogo, Bu Winarsih, dan segenap anggota KSPPS Yaummi yang telah meluangkan waktunya dan senantiasa membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Adik saya Muhammad Dwi Ardiansyah, beserta tante, kakek, nenek saya yang selama ini memberikan dukungan semangat dan doa kepada saya.
5. Untuk sepupu saya Siti Aisyatin Ni'mah, Nur Imania Putri yang selalu menghibur disaat saya sedang capek dan kesulitan dalam mengerjakan skripsi.
6. Teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah C angkatan 2018 yang saya sayangi. Terutama untuk Ulfatun Ni'mah, Aisyah Safitri, dan Sisna Triranita yang selama ini banyak membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi saya.
7. Dan yang terakhir untuk teman-teman saya Gucci Gang (Ni'mah, Ulfa, Ika, Laili, Lidya, Aisah, Hani, Ana, Via, Nabila, Elina) terimakasih sudah memberikan kenangan yang manis dan selalu berkesan selama kuliah ini guyss. Semoga nantinya kalian sukses semua.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan
Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Nomor
158/1987)

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
1.	ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
2.	ب	Ba'	B	Be
3.	ت	Ta'	T	Te
4.	ث	Tsa'	Sl	Es (dengan titik di atas)
5.	ج	Jim	J	Je
6.	ح	Kha'	H{	Ha (dengan titik di bawah)
7.	خ	Kho'	Kh	Ka dan Ha
8.	د	Dal	D	De
9.	ذ	Dzal	Z	Zet
10.	ر	Ra'	R	Er
11.	ز	Za'	Z	Zet
12.	س	Sin	S	Es
13.	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14.	ص	Shad	S}	Es (dengan titik di bawah)
15.	ض	Dhad	D}	De (dengan titik di bawah)
16.	ط	Tha'	T}	Te (dengan titik di bawah)
17.	ظ	Zho'	Z}	Ze (dengan titik di bawah)
18.	ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
19.	غ	Ghain	G	Ge
20.	ف	Fa'	F	Ef
21.	ق	Qaf	Q	Qi
22.	ك	Kaf	K	Ka
23.	ل	Lam	L	'El
24.	م	Mim	M	'Em
25.	ن	Nun	N	'En
26.	و	Waw	W	We
27.	ه	Ha'	H	Ha
28.	ء	Hamzah	,	Apostrof
29.	ي	Ya'	Y	Ye

KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.
Bismillahirramanirrahim*

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia, rahmat, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Efektivitas dan Kemudahan Layanan Yaummi Mobile terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana”**. Penyusunan Skripsi disusun dengan sungguh-sungguh, guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan kontribusi waktu, pikiran, masukan dan saran-saran yang sekiranya membangun, sehingga penelitian ini dapat segera terselesaikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini menemui banyak kesulitan namun berkat Rahmat Allah dan dukungan dari semua pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus
3. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan persetujuan atas terselesainya skripsi ini.
4. Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, serta memberikan saran dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Anisa Listiani, M.Ag. selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus beserta staf perpustakaan yang diperlukan sebagai bahan pendukung penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Staf IAIN Kudus khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan berlangsung.
7. Bapak Yogo selaku pimpinan di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana yang telah bersedia meluangkan waktunya dan diwawancarai untuk keperluan data penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu tercinta yang secara langsung memberikan dukungan berupa moril maupun materil selama masa perkuliahan berlangsung sehingga terselesailah penyusunan skripsi ini.
9. Semua sahabat, orang terdekat, dan teman-temanku yang selalu kebersamai.
10. Seluruh nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana yang telah membantu dalam pengisian kuesioner.

Akhir kata, penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih dan mendo'akan semoga Allah SWT membalas semua bentuk kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Kritik dan saran yang konstruktif selalu penulis harapkan sebagai bahan perbaikan dalam menyusun karya tulis berikutnya. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca. Amin.

Kudus, 26 September 2022
Penulis,



Nurul Zunita Sari
NIM 1820510098