

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI, NILAI
NASABAH, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA BMT AL HIKMAH SEMESTA CABANG
KALINYAMATAN**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh:

Elvira Indah Atikasari
NIM 1820310085

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



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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Elvira Indah Atikasari
NIM : 1820310085
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Nilai Nasabah, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Al Hikmah Cabang Kalinyamatan

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 12 Oktober 2021 sampai dengan 09 Maret 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 09 Maret 2022

Pembimbing



Karebet Guhawan, S.E., M.M.
NIP. 197106252006041009



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, febiiainkudus@gmail.com,
 website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Elvira Indah Atikasari
 NIM : 1820310085
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Nilai Nasabah, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Al Hikmah Semesta Cabang Kalinyamatan**

Telah diujikan pada **1 April 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Ketua/Penguji I	8-04-2022	
<u>Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh.</u> NIP. 197606272009011006 Ketua/Penguji II	8-04-2022	
<u>Agus Supriyanto, M.M.</u> NIP. 198612082019031007 Sekretaris/Penguji III	8-04-2022	
<u>Karebet Gunawan, S.E., M.M.</u> NIP. 197106252006041009 Dosen Pembimbing	11-04-2022	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	8-04-2022	

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Elvira Indah Atikasari NIM. 1820310085 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, 09 Maret 2022

Yang Menyatakan,



Elvira Indah Atikasari

NIM. 1820310085

MOTTO

وَالِى رَّبِّكَ فَارْغَبْ

Artinya: “Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”
(Q.S. Al-Insyirah: 8)



PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, kemudahan, dan apapun yang penulis butuhkan sampai sekarang. Dengan segala usaha, pengorbanan, kerja keras, dan semangat yang diiringi doa dalam penyusunan skripsi ini, maka dengan bangga saya mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang telah berjasa membantu saya selama proses penyusunan skripsi ini yaitu:

1. Kedua orang tuaku yang saya sayangi dan saya cintai dengan sepenuh hati, Bapak Yasin dan Ibu Anis Susianti, yang selalu memberikan kasih dan sayang dan selalu mendoakan serta memberikan dukung moral dan material.
2. Kedua kakaku, Wahyu Jamaludin Anzar dan Ajizah. Yang selalu mendukung dan memberikan semangat.
3. Bapak Karebet Gunawan, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan segenap waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bimbingan serta ilmu pengetahuan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
5. BMT Al Hikmah Semesta, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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'	با	Ba>
د	D/d	ع akhir	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	أب	abb	فلكي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عالمي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		أل		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qad}a>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِي	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

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya yang diberikan pada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi dalam memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Nilai Nasabah, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Al Hikmah Semesta Cabang Kalinyamatan.” Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat, yang kita tunggu syafaatnya di akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dan kendala dalam penyusunan skripsi ini. Namun, berkat bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kekurangan dan kendala yang dialami penulis dapat teratasi. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bapak Karebet Gunawan, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, dan pembelajaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. BMT Al Hikmah Semesta, yang telah membantu menyelesaikan skripsi.
6. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner, penulis ucapkan terima kasih.
7. Bapak Yasin dan Ibu Anis Susianti, selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan banyak dukungan, semangat, dan doa kepada penulis sehingga penulis dalam menyelesaikan skripsi selalu diberikan kelancaran dan kemudahan.
8. Kakak saya, Wahyu Jamaludin Anzar dan Ajizah yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman Program Studi Manajemen Bisnis Syariah 2018, khususnya kelas C, yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

10. Kepada Athoillah Naufal Hikam, yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi.
11. Teman-temanku Ocha, Eva, Rheta, Nila, Fina, Linda, Meme, Nanda, Risa, Dinda, Siti, serta semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat serta bantuan kepada penulis.

Kudus, 9 Maret 2022

Penulis



Elvira Indah Atikasari

NIM: 1820310085

