

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KSPPS BMT
AMANAH UMMAH TAMBAKROMO KABUPATEN PATI**



SKRIPSI

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

Oleh :

**MOH ZAMRONI
NIM 1520220002**

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



**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 : Moh Zamroni
NIM : 1520220002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syari'ah
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo.**

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 02 Maret 2020 Sampai dengan 18 Maret 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 18 Maret 2022
Pembimbing,


Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si
NIP. 197602252003121002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Conge Ngembal Rejo Bae Kode Pos 51 Kudus
 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
 Website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama/NIM : Moh Zamroni/1520220002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syari'ah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo Kabupaten Pati)

telah diuji pada **31 Maret 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum. NIP. 197507202003121003 Ketua/Penguji I	13/4/22	
Irsad Andriyanto, SE, M.Si. NIP. 198001012008011031 Ketua/Penguji II	12/4/22	
Jadzil Baihaqi, M.S.A. NIP. 198904152018031001 Sekretaris/penguji III	7/4/22	
Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. NIP. 197602252003121002 Dosen Pembimbing	7/4/22	
Dr. Supriyadi, S.H., M.H. NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	11/4/22	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, SYA Moh Zamroni NIM 1520220002 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini : 1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk apapun dan untuk keperluan apapun. 2. Tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 18 Maret 2022

Yang Membuat Pernyataan



Moh zamroni

NIM : 1520220002

MOTTO

مَنْ خَرَجَ فِي طَلَبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu, maka dia berada di jalan Allah”

(HR. Turmudzi)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan kesempatan yang telah diberikan untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Rasa syukur kuucapkan kepada-Mu Ya Rabb yang juga telah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti di hidupku. Mereka yang selalu memberi doa serta semangat sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan dengan baik.

Dengan segala kekurangan isi karya ini maka saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta, terimakasih atas kasih sayang yang telah kalian beri dari mulai saya lahir sampai saat ini. Terimakasih telah senantiasa memberikan doa untuk semua kelancaran kehidupan saya dan senantiasa memotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk istriku tercinta yang telah mengizinkan aku dan mendo'akan aku untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk temanku khoirul insan, eddy susanto, istiqomah yang selalu membimbingku dan memotivasiku dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Untuk teman-teman seperjuangan ES-LK 2015 yang memotivasiku untuk selalu semangat menyelesaikan kuliah tepat waktu dan berfikir dewasa.
5. Untuk kelompok PPL kelompok Pati (Eddy, Zam, Aziz, Muammil, Eri, Intan, Hidayah, Lala, Lia) yang sudah berjuang bersama mencari lokasi untuk PPL.
6. Untuk kelompok KKN 61 yang juga sama kelompok PPL, terimakasih atas kerjasamanya dan melaksanakan tugas tersebut.

Terimakasih Allah telah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku. Terimakasih atas segala hal yang kalian berikan untukku dengan tulus sehingga semua tujuan dan impian dapat tercapai.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	<i>B/b</i>	ش	<i>Sy/sy</i>	ل	<i>L/i</i>	ا	Tanda tanda
ت	<i>T/t</i>	ص	<i>Ṣ/ṣ</i>	م	<i>M/m</i>	...	A/a
ث	<i>Ṣ/ṣ</i>	ض	<i>Ḍ/ḍ</i>	ن	<i>N/n</i>	...	I/i
ج	<i>J/j</i>	ط	<i>Ṭ/ṭ</i>	و	<i>W/w</i>	...	U/u
ح	<i>H/h</i>	ظ	<i>Z/z</i>	هـ	<i>H/h</i>	Mādd	
خ	<i>KH/kh</i>	ع	<i>'A'/a</i>	ء	<i>A'/a'</i>	بَا	<i>Bā</i>
د	<i>D/d</i>	ع	<i>A'/a'</i>	ء	<i>A/a</i>	بِي	<i>Bī</i>
ذ	<i>Ẓ/ẓ</i>	غ	<i>G/g</i>	ي	<i>Y/y</i>	يُو	<i>Bū</i>
ر	<i>R/r</i>	ف	<i>F/f</i>	<i>Tasydīd</i>		<i>Yā' nisbah</i>	
ز	<i>Z/z</i>	ق	<i>Q/q</i>	أب	<i>Abb</i>	فَلَكِي	<i>Falak iy</i>
س	<i>S/s</i>	ك	<i>K/k</i>	رَب	<i>Rab</i>	عَا أَمِي	<i>'ālam iy</i>
'Ain/Hamza h di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ان		Vokal Lengkap	
قَرَع	<i>qara'a</i>	الْفُرُ غ	<i>al- furū'</i>	الْقَمَرُ	<i>al- qamar</i>	غَيْرِي	<i>gairī</i>
قَرَأَ	<i>qara'a</i>	الْقَضَا ءُ	<i>al- qadā'</i>	السَّمْسُ	<i>al- syams</i>	سَيِّئِي	<i>syai' un</i>
Kata Majemuk dirangkai			Kata majemuk dipisah			<i>Tā' Marbūṭah</i>	
جَمَالُ الدِّينِ	<i>Jamāludd īn</i>	جَمَالُ الدِّ يْنِ	<i>Jamāl al- Dīn</i>			سَاعَةٌ	<i>Sā'ah</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo Pati**”. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (Strata 1) fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syari’ah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam penyusunan ini peneliti mendapatkan bimbingan, saran-saran dan masukan dari beberapa aspek, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. H. Mundzakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan studi di IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan ijin dalam melaksanakan penelitian ini.
3. Surepno, S.E, M.Si., Akt, selaku ketua prodi ekonomi syariah yang telah memberikan kelancaran serta kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi pada program studi ekonomi syariah.
4. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Anisa Listiyani, S.Ag., M.Si., selaku kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan ijin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen dan Staf di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali ilmu pengetahuan dan menyediakan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Manager dan karyawan KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo yang telah memberikan dukungan dan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

8. Kepada kedua orang tuaku yang tak henti-hentinya mendoakan terselesainya skripsi ini.
9. Kepada istriku tercinta yang telah menyemangati dan memotivasiku untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada anakku yang masih dalam kandungan, bapak tidak bisa ngasih apa-apa saat kelahiranmu kelak, bapak persembahkan skripsi ini padamu.
11. Teman-temanku seperjuangan ES/LK 2015 yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Dan pada akhirnya peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan untuk mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan berikutnya. Dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Kudus, 18 Maret 2022
Penulis,

Moh Zamroni
NIM. 1520220002