

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM PERSPEKTIF ISLAM DI MASA
PANDEMI COVID-19 PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC. KUDUS A. YANI 1**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir**

Oleh:

Devi Kurniawati

NIM 1820510024

**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 Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

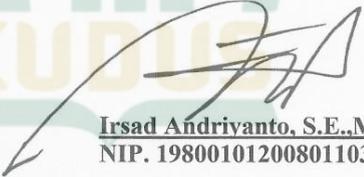
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Devi Kurniawati
NIM : 1820510024
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : **“Pengaruh Self Service Technology dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus BSI Kudus)”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 31 Agustus 2021 sampai dengan 29 Maret 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 18 April 2022
Pembimbing


Irsad Andrivanto, S.E.,M.Si.
NIP. 198001012008011031



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 Saudari :

Nama/NIM : Devi Kurniawati/1820510024
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Self Service Technology* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1.

Telah diujikan pada 4 April 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.E.I.</u> NIP. 197206192000031002 Ketua/Penguji I	6/04 2022	
<u>Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M.</u> NIP. 198012262006041003 Penguji II	8/04 2022	
<u>Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sy.</u> NIP. 198712212028042016 Sekretaris/Penguji III	8/04 2022	
<u>Irsad Andriyanto, S.E., M.Si.</u> NIP. 198001012008011031 Dosen Pembimbing	12/04	
<u>Dr. Suprivadi, S.H, M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI	8/04	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Devi Kurniawati NIM 1820510024**, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan 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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 29 Maret 2022

Yang menyatakan,



Devi Kurniawati
NIM. 1820510024

MOTTO

“Setiap Takdir Allah itu baik, siapa yang ridho atas Takdir-Nya dalam bentuk apapun maka kamu akan memperoleh kenikmatan dan ketenangan hati”

-Devi Kurnia-



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin...

Allahumma shalli 'ala Muhammad wa 'ala ali Muhammad...

Dengan setulus hati, karya ini kupersembahkan kepada:

- Kedua Orang tua saya Ibu Wiwik dan Bapak Sumardi dan Kedua Mertua saya Ibu Wartinah dan Bapak Sidik yang telah memberikan kasih, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang tertulis kata cinta dan persembahan.
- Bapak Irsad Andriyanto, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya agar saya menjadi lebih baik.
- Suami tercinta, Mustofa Akmal, S.Pd yang telah memberikan support dan doa.
- Keluarga PS-A 2018 IAIN Kudus terimakasih atas kebersamaannya selama 4 tahun ini.
- Keluarga KKN-IK Kedungdowo Kaliwungu Kudus terimakasih telah melewati suka dan duka bersama selama satu bulan di posko, terimakasih untuk semangat dan do'anya juga.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ..	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	هـ	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'ālamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furū'	القَمَرُ	al-qamar	عَبْرِي	gairī
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qaḍā'	السَّمْسُ	al-syams	سَيِّئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah		

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis mampu menyelesaikan skripsi ini meskipun masih jauh dari kata sempurna. Namun peneliti berharap semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat. Dengan judul **“Pengaruh *Self Service Technology* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam Di Masa Pandemi COVID-19 Pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1”**. Yang disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.

Sholawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada beliau baginda Agung Rasulullah Muhammad SAW, yang menjadi junjungan semua umat Islam. semoga kelak kita semua tergolong orang-orang yang mendapat syafa'at-Nya Aamiin.

Selanjutnya dengan penuh kesadaran dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini tidak pernah lepas dari bantuan beberapa pihak yang telah membantu dengan niat tulus ikhlas maka kiranya tiada kata yang dapat penulis sampaikan sebagai penghargaan yang setinggi-tingginya dengan berbekal ucapan terima kasih, penulis sampaikan kepada beliau :

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan persetujuan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Kharis Fadullah Hana, M.E., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus.
4. Bapak Irsad Andriyanto, M.E., M.SI., selaku Dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing, memberikan pengarahan dalam penyusunan dan menjadikan skripsi menjadi lebih baik.
5. Ibu Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri 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 pengalaman sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Arif Ulin Nuha, selaku HRD Manager Bank Syariah KC. Kudus A Yani 1 yang telah memberikan izin dan informasi kepada peneliti untuk melakukan penelitian di BSI KC. A Yani 1 Kudus
8. Bapak Ibukku dan Bapak Ibu mertua yang senantiasa selalu mendo'akanku, memberikan motivasi, dan selalu memberikan dukungan disetiap langkahku baik secara moral, material, maupun spiritual sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Suamiku Mas Mustofa Akmal, S.Pd yang selalu mendo'akanku, dan selalu mengingatkanku untuk mengerjakan skripsi serta memberikan semangat setiap waktu.
10. Segenap pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti sebenarnya, sehingga kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan. Penulis hanya dapat menyampaikan untaian maaf atas segala kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis sendiri, maupun bagi kita semua dan segenap para pembaca. Aamin

Kudus, 29 Maret 2022

Penulis,



Devi Kurniawati
NIM.182051002