

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG KUDUS**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyelesaian Tugas Akhir  
dalam Bidang Ekonomi Syariah**

**Oleh :**

**Nadinda Virza Azzahro  
NIM. 1820210213**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI 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](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com).

website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saudara :

**Nama** : Nadinda Virza Azzahro  
**NIM** : 1820210213  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Syariah  
**Program Studi** : Ekonomi Syariah  
**Judul** : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kudus”

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal 10 November 2021 sampai 24 Mei 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 24 Mei 2022

Dosen Pembimbing,

**Moh Abdul Latif, M.Kn.**  
**NID. 2020129201**



**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](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com),  
 website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

## PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Nadinda Virza Azzahro'  
 NIM : 1820210213  
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Prodi : Ekonomi Syariah  
 Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus**

telah diujikan pada Selasa, 10 Juni 2022 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

| NAMA   | TANGGAL    | TANDA TANGAN |
|--|------------|--------------|
| <b><u>Dr. Siti Amaroh, S.E., M.Si.</u></b><br>NIP. 197405052003122002<br>Ketua/Penguji I | 20/06 2022 |              |
| <b><u>Surepno, M. Si.</u></b><br>NIP. 198909192018031001<br>Penguji II                   | 20/06 2022 |              |
| <b><u>Indah Dewi Maharany, M.M.</u></b><br>NIP. 198703252019032014<br>Sekretaris Sidang  | 23/06 2022 |              |
| <b><u>Moh Abdul Latif, M.Kn.</u></b><br>NIP. 199212201004092018<br>Dosen Pembimbing      | 20/06 2022 |              |
| <b><u>Dr. Supriyadi, SH., MH.</u></b><br>NIP. 197210201999031001<br>Dekan FEBI           | 20/06 2022 |              |



**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadinda Virza Azzahro'

NIM : 1820210213

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kudus” adalah benar-benar hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Kudus, 24 Mei 2022

Penulis



**Nadinda Virza Azzahro**

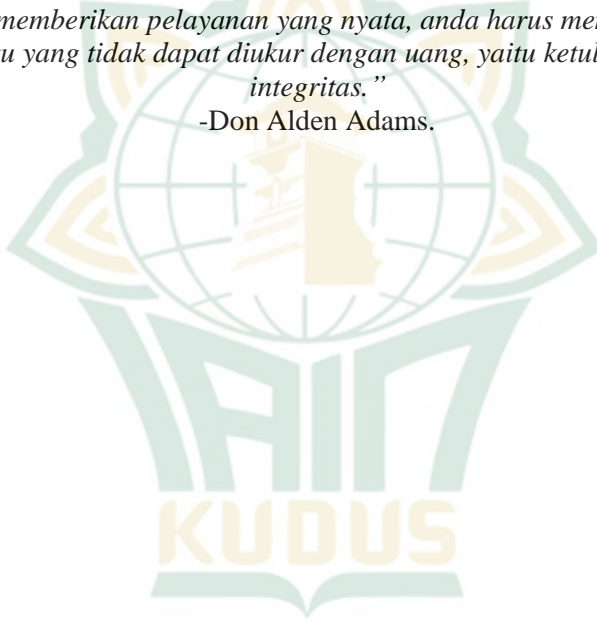
**NIM. 1820210213**

## MOTTO

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda:  
“Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional”. (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).

*“Untuk memberikan pelayanan yang nyata, anda harus menambahkan sesuatu yang tidak dapat diukur dengan uang, yaitu ketulusan dan integritas.”*  
-Don Alden Adams.



## PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang penulis mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang berjasa dibalik tersusunnya skripsi ini, teruntuk:

1. Kepada kedua orang tua saya Ibu Yuli Aryanti dan Ayah Sumari yang dengan tulus dan tiada hentihentinya memanjatkan do'a untukku, selalu mendukungku, dan do'a restu kalian yang senantiasa menjadi penyejuk langkahku menuju ridlo-Nya. Untaian ucapan terima kasih dan do'a yang selalu aku panjatkan atas semua yang telah diberikan.
2. Bapak dan ibu dosen yang telah menyumbangkan ilmunya dan memberikan pengalaman, khususnya Bapak Moh Abdul Latif M, kn yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kepada Siti Khalimatussa'diyah yang telah menemani saya melakukan penelitian terkait skripsi ini sampai penelitian selesai dan selalu memotivasi saya dalam pengerjaan skripsi.
4. Kepada Nur Izzah yang terus memotivasi saya dalam mengerjakan skripsi ini, yang selalu mendengarkan dan memberi solusi terkait suka duka saya selama mengerjakan skripsi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Teruntuk teman saya Erfina Sari, Lenny Erlina D.A, Nur Izzah, Pravita Shelin Eksanti, Nur Afit Hidayanti, M. Fajar Taufiq, Ahmad Syariful Bilad, Ahmad Rofiq Alhamdi teman seperjuangan saya mengerjakan skripsi tahun ini, terimakasih telah bersama-sama berjuang dari kita 0 mengerjakan hingga kita dapat menyelesaikan tugas ini sampai akhir.
6. Teruntuk bapak Manajer BSI yang telah mengijinkan saya untuk melakukan penelitian di BSI cabang Kudus.
7. Segenap Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Tak lupa semua pihak yang telah membantuku dalam proses penyusunan ini. Semoga Allah SWT membalas atas segala kebaikan kalian semua dan melimpahkan rizki dan kemudahan hidup dalam setiap kesulitan dalam hidup kita semua. Aamiin Ya Rabbal Alamiin.

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      | ...             | A/a         |
| ث                       | S/\s<br>ا        | ض                   | D{/d/}               | ن          | N/n      | ...و            | I/i         |
| ج                       | J/j              | ط                   | T{/t/}               | و          | W/w      | ...             | U/u         |
| ح                       | H{/h/}           | ظ                   | Z{/z/}               | ه          | H/h      | Ma>dd           |             |
| خ                       | KH/kh            | ع                   | 'A/'a                | ء<br>akhir | A/'a'    | با              | Ba          |
| د                       | D/d              | ع                   | A/'a'                | ء<br>awal  | A/a      | بي              | Bi>         |
| ذ                       | Z/z<br>ا         | غ                   | G/g                  | ي          | Y/y      | بو              | Bu>         |
| ر                       | R/r              | ف                   | F/f                  | Tasyi >d   |          | Ya>' nisbah     |             |
| ز                       | Z/z              | ق                   | Q/q                  | أب         | Abb      | فلكي            | Falaky      |
| س                       | S/s              | ك                   | K/k                  | رَب        | Rabb     | علمي            | 'a>lamiy    |
| 'Ain/Hamzah di belakang |                  | 'Ain/Hamzah di-waqf |                      | ان         |          | Vokal Rangkap   |             |
| قَرَع                   | qara'<br>a       | الْفُرُوعُ          | al-furu>             | الْقَمَرُ  | al-qamar | غَيْرِي         | gairi>      |
| قَرَع                   | qara'<br>a       | الْقَضَاءُ          | al-qad}a<br>>        | الْتَمَشُ  | al-syams | سَيِّئ          | syai'un     |
| Kata Majemuk dirangkai  |                  |                     | Kata Majemuk dipisah |            |          | Ta>' Marbu>t}ah |             |
| جَمَالُ الدِّينِ        | Jama>luddi<br>>n | جَمَالُ الدِّينِ    | Jama>l<br>al-Di>n    | سَاعَةٌ    | Sa>'ah   |                 |             |

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kudus”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar S-1 pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus. Selain itu, penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan pembaca, secara khusus kepada mahasiswa mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Sholawat dan juga salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Agung Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi semua makhluk, dan pemberi syafaat di Yaumul Qiyamah.

Penulis sangat menyadari dan merasakan bahwa terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

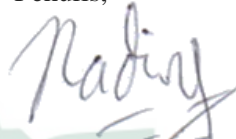
1. Bapak Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku rektor IAIN Kudus yang telah merestui penelitian ini.
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH., MH selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memperstujui penelitian skripsi ini.
3. Bapak Surepno, M.Si, selaku Plt. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus.
4. Bapak dosen Moh Abdul Latif, M.Kn. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan persetujuan dalam penelitian skripsi ini.
5. Para dosen atau staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.
6. Orang tuaku tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil dan juga memberikan semangat dan mendo'akan dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Teruntuk Adikku yang senantiasa memberikan support secara mental, mendukungku, mendoakanku dan memotivasiku tanpa lelah
8. Dan semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.



Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karenanya kritik dan saran yang sifatnya membangun dari siapapun menjadi pertimbangan penulisan berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang ada dalam tulisan ini, diharapkan ada kebaikan dan manfaatnya, Aamiin.

Kudus, 24 Mei 2022

Penulis,



**Nadinda Virza Azzahro**

**NIM. 1820210213**

