

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCAPAI
KEPUASAN ANGGOTA DI KSU BMT LISA SEJAHTERA
CABANG BANGSRI JEPARA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Disusun oleh:

Zakiyatus Sa'adah

212131

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM /ES
TAHUN 2016**

<http://eprints.stainkudus.ac.id>



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. **Ketua STAIN Kudus**

Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di –

Kudus

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat, bahwa Skripsi Saudari **Zakiyatus Sa'adah**, **NIM: 212131**, dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan dalam Mencapai Kepuasan Anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara**” pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

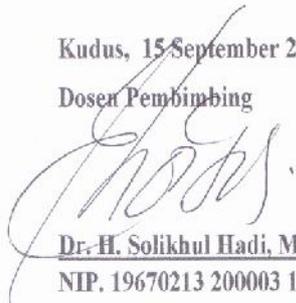
Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah wabarakatuh

Kudus, 15 September 2016

Dosen Pembimbing


Dr. H. Solikhul Hadi, M. Ag

NIP. 19670213 200003 1 001

<http://eprints.stainkudus.ac.id>



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS

PENGESAHAN

Nama : **Zakiyatus Sa'adah**
 NIM : **212131**
 Jurusan/Prodi : **Syariah dan Ekonomi Islam/ES**
 Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan dalam Mencapai
 Kepuasan Anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera
 Cabang Bangsri Jepara**

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal :

21 September 2016

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Tarbiyah Program Studi Pendidikan Agama Islam.

Kudus, 26 September 2016
 Penguji II

Ketua Sidang / Penguji I



Dr. Anita Rahmawaty, S.Ag., M.Ag.
 NIP. 19750112 199903 2 003

H. Fu'ad Rivadi, Lc., M.Ag.
 NIP. 19760925 200604 1 002

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang / Penguji III

Dr. H. Solikhul Hadi, M. Ag
 NIP. 19670213 200003 1 001

Irsad Andriyanto, SE., M.Si.
 NIP. 19800101 200801 1 031

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

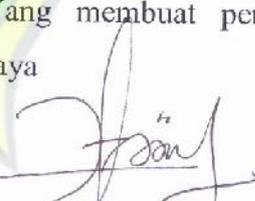
Nama : Zakiyatus Sa'adah
Nim : 212131
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Program : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dalam Mencapai Kepuasan Anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara

Menyatakan bahwa apa yang ditulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat dari karya tulis orang lain, baik sebagian, maupun keseluruhan. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Jepara, 26 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan
saya




Zakiyatus Sa'adah

212131

MOT T O

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat¹.

¹ Al-Qur'an Surat An-Nahl ayat 90, Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahan; Juz 1-Juz 30*, Departemen Agama RI, Al Fatih, Jakarta, 2009, hlm. 277.

PESEMBAHAN

Kupersembahkan goresan tintaku ini kepada :

- Ayahhanda Maskan dan Ibu Siti Indanah yang selalu mendoakan setiap langkahku pergi untuk mencari Ilmu yang barokah dan manfaat dan beliau adalah seseorang yang selalu kumulyakan dan kucintai, yang telah sabar mendidik dan membesarkan serta mencurahkan kasih sayangnya dengan setulus hati.

(Robbigfirlii waliwalidayya warhamhuma kama robbayani shoghiira)

- Kakakku Naf'an dan Mbakku Zuli Puspitawati yang selalu siap mengulurkan tangan untuk membantu dan memberikan perhatian kepada adik-adiknya. Semoga kalian memiliki keluarga yang sakinah, mawadah, wa rohmah dan di karuniai anak-anak yang sholih-sholikhah, dan terimakasih telah bersedia meminjamkan leptopnya dari awal kuliah sampai menyelesaikan skripsi ini.
- Kakaku Fahrudin Afif dan Mbakku Mizriya yang selalu siap mengulurkan tangan untuk membantu dan memberikan dorangan dan motivasi. Semoga kalian memiliki keluarga yang sakinah, mawadah, wa rohmah dan di karuniai anak-anak yang sholih-sholikhah.
- Ziddan Naufal Wafi, Nizam Muzakki, Afiya Khumairatul Firda, mereka semua adalah keponakan-keponakan yang lucu-lucu dan yang saya sayangi, semoga kelak menjadi anak-anak yang sholih-sholikhah, cerdas dan berbakti kepada kedua orang tua.

- Sahabatku tersayang Kang Mas Nur hidayatullah yang senantiasa memberikan motivasi dan do'a serta selalu mengingatkan ketika aku khilaf, membuat aku tersenyum tatkala hati gundah dan telah memberitukan apa arti sebuah cinta, dan selalu mengingatkan aku untuk selalu dekat kepada Allah dan Rasull-Nya, semoga kelak engkau menjadi Imamku di dunia maupun di akhirat nanti. Amin...
- Sahabat-sahabatku Dedek Sami'ah, Mbak Alif, Mbak Diyah, Mbak Ulya dan tak lupa sahabat-sahabatku kelas ES/B yang selama empat tahun kita bersama-sama senang maupun duka, terimakasih untuk motivasinya dan semangatnya dalam proses penyelesaian tugas SKRIPSI ini.
- Terimakasih Untuk orang-orang yang yang selalu mendoakan aku untuk menyelesaikan tugas skripsi ini, semoga Allah SWT. membalas kebaikan kalian semua amin...

KATA PENGANTAR

Bismillahir Rohmanir Rohim

Alhamdulillah Robbil 'Alamin, segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Sholawat serta salam semoga tercurah kepada baginda tercinta Rasulullah Muhammad SAW. Yang telah kita rindukan perjumpaannya dengan dirinya dan harapan syafa'atnya. Dan semoga kita menjadi umat beliau yang mendapat syafa'atnya besok di akhirat nanti. Amin.

Skripsi yang berjudul “ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCAPAI KEPUASAN ANGGOTA DI KSU BMT LISA SEJAHTERA CABANG BANGSRI JEPARA** “ telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata 1 (satu) pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, sudah selayaknya apabila penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Fathul Mufid, M.S.I., selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Dr. H. Solikhul Hadi M.Ag., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Hj. Azizah, S.Ag, MM., selaku Kepala Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap pihak yang bekerja pada KSU BMT Lisa Sejahtera yang telah memberikan ijin penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

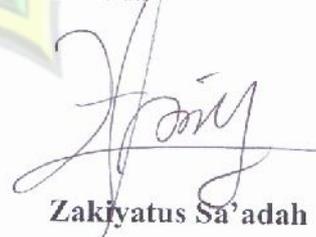
Atas jerih payah dan bantuan beliau-beliau di atas, penulis merasa berhutang budi dan penulis tidak bisa membalasnya kecuali hanya bisa berdoa semoga mereka mendapatkan balasan yang sebesar-besarnya dari sisi Allah SWT.

“ Jazakumullah Ahsana al-jaza, Jazakumullah Khairan Katsira “

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaannya. Untuk itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan demi kemajuan dan kesempurnaannya pada masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, Amin....

Kudus, 31 Agustus 2016

Peneliti



Zakiyatus Sa'adah