

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI KEMUDAHAN PROSES PEMBIAYAAN
MURABAHAH TERHADAP KEPUASAN
MENJADI ANGGOTA
(Studi Kasus BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari
Jepara)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)

Oleh:

DWI IKHA ROHMAWATI
NIM. 1820510079

**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**

Jl. 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

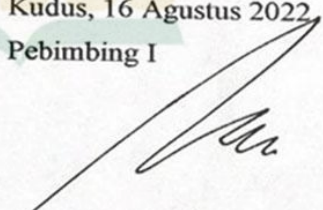
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : **Dwi Ikha Rohmawati**
NIM : **1820510079**
Fakultas : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Dan Kemudahan Proses *Murabahah* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara Tahun 2021-2022)**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 09 November 2021 sampai dengan 16 Agustus 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 16 Agustus 2022
Pembimbing I


Dr. Mahda Reza Kurniawan M.Si
NIP.198607031007092018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembalrejo Bac 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 MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi saudara :

Nama : Dwi Ikha Rohmawati
NIM : 1820510079
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemudahan Proses Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Menjadi Anggota (studi kasus BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara)

Telah diujikan pada 1 September 2022 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Ahmad Atabik, Lc., M.S.I.</u> NIP. 197802252009121001 Ketua/Penguji I	12/9-22	
<u>Irsad Andriyanto, S.E, M.Si.</u> NIP. 198001012008011031 Ketua/Penguji II	09/09/22	
<u>Ulin Nuha, M.S.I.</u> NIP. 198209131017042016 Sekretaris/Penguji III	07/09/22	
<u>Dr. Mahda Reza Kurniawan M.Si.</u> NIP. 198607031007092018 Dosen Pembimbing	07/09/22	
<u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI	15/09/22	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, **Dwi Ikha Rohmawati, Nim : 1820510079** 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, 16 Agustus 2022

Yang Menyatakan



Dwi Ikha Rohmawati

Nim : 1820510079

MOTTO

Usahakan segala sesuatu dengan maksimal, sungguh takdir itu ada di ujung usaha, hanya mereka yang lemah yang berhenti ketika berhadapan dengan kegagalan, dan bagi mereka yang kuat kegagalan adalah sebuah pengingat untuk terus berusaha.

(Ustadz M. Izzudin Al-Hafidz)



PERSEMBAHAN

Segala puji syukur atas nama kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang, berkah, nikmat, petunjuk, rizki dan segalanya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir jenjang strata 1 (S1), melalui karya penelitian ini, saya persembahkan setulus hati kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Maswan dan Ibu Eri Murniasih yang selalu memberikan doa restu, nasehat dan motivasi disetiap kegiatan saya.
2. Dosen pembimbing, Bapak Dr.Mahda Reza Kurniawan M.Si yang telah membimbing dan memberi arahan kepada penulis dari awal sampai dengan skripsi ini.
3. Riska Oktaviani, Laili Nur Dini, Lidya Fajar Maulana, Eko Supryanto, Permata Esty Komah yang telah menjadi support sistem sekaligus penyemangat saya untuk tetap menyelesaikan skripsi.
4. Nurul Zunita Sari, Ulfatun ni'mah, Siti Nur Aisah, yang selalu memberikan support dan sekaligus patner diskusi dikehidupan saya.
5. Halimatus Sadiyah dan Yuli Alfianurrahmah teman SMA salah satu support sistem saya.
6. Nita, Lidya, Aisah, Hani, Novia, Nabila, Ulpha, Khadafi, Hamzah, Elina, Laili nd, Nikmah, Ana Took, teman satu kelas dan teman sharing saya.
7. Laili nd, Lidya, teman kampus *ter the best* dan seperjuangan dari semester 1.
8. Teman-teman kelas PS-C 2018 yang telah memberi suka duka pada masa perkuliahan.

Semoga semua bantuan dan kebaikannya dibalas berlipat ganda oleh Allah SWT.

AMIN

PEDOMAN TRANSLITERASI
ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Nomor 158/1987)

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
1.	ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
2.	ب	Ba'	B	Be
3.	ت	Ta'	T	Te
4.	ث	Tsa'	Sl	Es (dengan titik di atas)
5.	ج	Jim	J	Je
6.	ح	Kha'	H{	Ha (dengan titik di bawah)
7.	خ	Kho'	Kh	Ka dan Ha
8.	د	Dal	D	De
9.	ذ	Dzal	Z	Zet
10.	ر	Ra'	R	Er
11.	ز	Za'	Z	Zet
12.	س	Sin	S	Es
13.	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14.	ص	Shad	S}	Es (dengan titik di bawah)
15.	ض	Dhad	D}	De (dengan titik di bawah)
16.	ط	Tha'	T}	Te (dengan titik di bawah)
17.	ظ	Zho'	Z}	Ze (dengan titik di bawah)
18.	ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
19.	غ	Ghain	G	Ge
20.	ف	Fa'	F	Ef
21.	ق	Qaf	Q	Qi
22.	ك	Kaf	K	Ka
23.	ل	Lam	L	'El
24.	م	Mim	M	'Em
25.	ن	Nun	N	'En
26.	و	Waw	W	We
27.	ه	Ha'	H	Ha
28.	ء	Hamza h	,	Apostrof
29.	ي	Ya'	Y	Ye

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga saya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemudahan Proses Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Menjadi Anggota (Studi Kasus Bmt Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara)”** yang disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana satu (S1) pada program studi Perbankan Syariah di IAIN Kudus.

Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasi sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc.M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) di IAIN Kudus
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan persetujuan dalam penulisan skripsi ini
3. Bapak Dr. Mahda Reza Kurniawan M.SI , selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membetikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Surepno, M.S.i, Ak, CA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islama Negeri Kudus.
5. Ibu Dr. Anisa Listiani,S.Ag.,M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus berserta karyawannya yang telah memberikan ijin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
6. Para dosen dan seluruh staff pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan serta motivasi belajar dalam penyelesaian studi.
7. Bapak Mustofa Bish Shidqy, S.HI , selaku kepala manager cabang di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara yang telah mengizinkan atas penelitian yang dilakukan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dukungan baik moral dan materi.
9. Seluruh responden dan pihak nasabah dan staff BMT Al-Hikmah Semesta Jepara yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
10. Segenap pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Atas segala jerih payah dan bantuan beliau-beliau yang sudah tertulis, penulis mengucapkan terima kasih, penulis hanya bisa mendoakan semoga mereka mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT. Aamiin

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis menerima segala kritik dan saran yang konstruktif demi kemajuan dan perbaikan dimasa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Semoga skripsi ini menjadi amal pengabdian penulis terhadap agama, bangsa dan Negara. Aamiin.

Kudus, 16 Agustus 2022

Penulis



Dwi Ikha Rohmawati

Nim. 1820510079