

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA PERUSAHAAN,
DAN PENDAYAGUNAAN ZAKAT PRODUKTIF
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada Nasabah Pembiayaan di Koperasi Syariah IHYA
Kudus Pada Tahun 2019)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Alina Indrawati
NIM 1620210103**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2020**



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322
Telp. (0291) 432677, Faks 441613
Email febiainkudus@gmail.com Website :
www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Alina Indrawati
NIM : 1620210103
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA PERUSAHAAN, DAN PENDAYAGUNAAN ZAKAT PRODUKTIF TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Nasabah Pembiayaan di Koperasi Syariah IHYA Kudus Pada Tahun 2019)**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 15 Oktober 2019 sampai dengan 31 Januari 2020 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 31 Januari 2020
Pembimbing,

Sayful Mujab, M.S.I.
NIP.198411272011011008



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432677, Faks 441613

Email febiiainkudus@gmail.com Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama/NIM : Alina Indrawati/NIM 1620210103
Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA PERUSAHAAN, DAN PENDAYAGUNAAN ZAKAT PRODUKTIF TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Nasabah Pembiayaan di Koperasi Syariah IHYA Kudus Pada Tahun 2019)**

Telah diujikan pada **06 Mei 2020** Dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Supriyadi, SH., MH NIP. 197210201999031001 Ketua/Penguji I	4-6-2020	
Anisah Setyaningrum, M.Pd. NIP. 198602102015032008 Penguji II	2-6-2020	
Makrufah Hidayah Islamiyah, M.M NIP. 199004052019032023 Sekretaris / Penguji III	3-6-2020	
Sayful Mujab, M.S.I. NIP.198411272011011008 Dosen Pembimbing	4-6-2020	
Dr. Supriyadi, SH., MH NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	4-6-2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Alina Indrawati NIM 1620210103 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun.
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, 31 Januari 2020

Yang menyatakan,



Handwritten signature of Alina Indrawati in black ink.

Alina Indrawati
NIM: 1620210103

MOTTO

Kualitas pribadi seseorang ditentukan oleh seberapa besar kita mampu memberi manfaat bagi sesama (Penulis)



PERSEMBAHAN

Dengan rendah hati saya ucapkan syukur alhamdulillah yang tiada henti kepada Allah SWT beserta Rosul-Nya. Keberhasilan dan kesuksesan ini tidak dapat dicapai tanpa perjuangan dan do'a. Hanya sebuah karya sederhana ini yang dapat saya persembahkan kepada:

- ❖ Bapak Jamian dan Ibu Masrinah yang merupakan kedua orang tua kandung saya tercinta yang sudah mengasuh dan menyayangiku dengan segenap hati serta membimbingku, mendengarkan keluh kesahku, dan mendo'akanku tanpa henti.
- ❖ Temen-temanku (Hasan Asy'ari, Tunjung Sari, Isma Ayunni Indriani) yang telah mendukung dan menemaniku, serta selalu memberikanku semangat dalam setiap langkahku.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 tahun 1987.¹

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}	ض	D{/d}	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	...	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	هـ	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a	با	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بي	Bi>
ذ	Z{/z}	غ	G/g	ي	Y/y	بو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>'nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	حَجَّ	H}ajj	فَلَكِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَمَلِي	'a>lamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَ		Vokal Rangkap	
جَاء	Ja'a	الْفُرُوقُ	Al-furu>'	الْقَمَرُ	Al-qamar	كَرِيم	Kari>m
قَرَعَ	Qara'a	الْقَضَاءُ	Al-qad'a>'	الشَّمْسُ	Al-syams	عَلَيْهِمْ	'alaihim
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>'Marbu>t}h	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>ludd i>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-di>n	طَهَارَةٌ		T{ahaarah	
				مُضَارَبَةٌ		mud}a>ra bah	

¹ Nino Indrianto, Pendidikan Agama Islam Interdisipliner untuk Perguruan Tinggi (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 7.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Perusahaan, Dan Pendayagunaan Zakat Produktif Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Pembiayaan Di Koperasi Syariah Ihya Kudus Pada Tahun 2019)”. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, SH, MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.S.i Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus.
4. Sayful Mujab, M.S.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Proposal Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan ijin dan layanan Perpustakaan yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan dan membekali berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibuku yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu baik moril dan materil dalam penulisan skripsi ini.
8. My Darrel yang telah memberiku semangat dan dengan sabar mendengarkan keluh kesahku dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat karibku, Ami, Iin, Werlys, Novi, Richa, Rida, Farida, Meilani yang sudah menjadi saudara serta mau menemaniku dalam suka maupun duka dan yang selalu setia mendengarkan curhatanku.
10. Sahabat-sahabat ES-C yang telah mengajarkanku kekeluargaan, kekompakan dan arti persahabatan sehingga mampu menyelesaikan studi di kampus IAIN Kudus.
11. Teman-teman se-almamaterku yang telah memberi inspirasi dan motivasi. Terimakasih untuk canda, tawa, tangis, dan perjuangan

yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.

12. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan fisik maupun psikis, sejak dimulai pelaksanaan hingga selesai penulisan skripsi.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak sebagai pertimbangan dalam proses penulisan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak pada umumnya.

Kudus, 20 Mei 2020

Yang menyatakan,



Alina Indrawati
NIM: 1620210106

