

**PENGARUH *SYARI'AH COMPLIANCE*,
KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
(Studi Kasus Pada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus)**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh :

**ABDUL ROCHIM
NIM : 1620210211**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
TAHUN 2020**



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp. (0291) 432677
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama/NIM : Abdul Rochim/1620210211

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/EKonomi Syari'ah

Judul : Pengaruh *Syari'ah Compliance*, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus)

benar - benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 09 Oktober 2019 sampai dengan 26 Mei 2020 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 26 Mei 2020

Pembimbing,

H.M. Husni Mubarok, SE., MM

NIP. 198012262006041003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp. (0291) 432677
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Abdul Rochim/1620210211

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syari'ah

Judul : Pengaruh *Syari'ah Compliance*, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus)

telah diujikan pada **04 Juni 2020** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Ketua / Penguji I	12/06/2020	
<u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum</u> NIP. 197801302006041002 Penguji II	12/06/2020	
<u>Indah Dewi Maharany, M.M.</u> NIP. 198703252019032014 Sekretaris / Penguji III	12/06/2020	
<u>H.M. Husni Mubarak, SE., MM</u> NIP. 198012262006041003 Dosen Pembimbing	12/06/2020	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam		

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Abdul Rochim (1620210211) 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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 26 Mei 2020

Yang Menyatakan,



Abdul Rochim
1620210211

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ
رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا
إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا
لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ^ط وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا
فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

Artinya: Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebankan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'afilah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir." (Q.S Al-Baqarah : 286)¹

¹ Al-Qur'an, al-Baqarah Ayat 286, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Departemen Agama RI, Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an, 2010) 48.

PERSEMBAHAN

*"Tiada daya dan upaya melainkan dengan kekuatan Allah
Yang Maha Tinggi lagi Maha Agung"*

*Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati
Ku-persembahkan skripsi ini untuk:*

- ♥ Ayah dan bundaku tercinta yang selalu memberi cinta dan kasih sayangnya kepadaku, yang telah berkorban demi diriku, yang tak henti - hentinya dengan khusu' berdo'a setiap waktu untuk keberhasilanku, semoga semua pengorbanannya selama ini dapat diterima dan diridloi Allah SWT.
- ♥ Kakakku, adikku dan saudara-saudaraku tersayang yang senantiasa memotivasiku dan selalu menanti keberhasilanku dalam meraih cita - cita.
- ♥ Sahabat-sahabat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ♥ Dan tidak lupa para pembaca budiman sekalian serta semua orang yang turut membantu, semoga pengorbanannya diridloi Allah SWT. Aamiin.....

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	اَ..	A/a	
ث	S {/s	ض	D{/d}	ن	N/n	...و	I/i	
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u	
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	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	أَبْ	abb	فَلَكِي	falakiy	
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	rabb	عَالِمِي	'a>lam iy	
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap		
قَرَأَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>	
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qad}a>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِ	syai'un	
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah		
جَمَالُ الدِّينِ		Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ		Jama>l al-Di>n	سَاعَةٌ		sa>'ah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirobbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka menyelesaikan studi Strata 1 (S1). Penulis sadar bahwa semua itu tidak lepas dari tuntunan dan bimbingan-Nya. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya. Berkat karunia dan ridho Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Syari’ah Compliance, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus)”** yang telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata 1 (S.1) Program Studi Ekonomi Syari’ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Mundakir, M. Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui penulisan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan persetujuan dalam penulisan skripsi ini.
3. H.M. Husni Mubarak, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, S.Ag., M.Ag., selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus beserta staffnya yang telah memberikan izin dan layanan fasilitas perpustakaan yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Nor Ihsan, A.Md, selaku manajer BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus yang telah memberikan izin untuk penelitian di BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus.
7. Para karyawan dan anggota di BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan informasi serta data – data yang diperlukan dalam upaya penyusunan skripsi ini.
8. Bapakku dan Ibuku tercinta, yang selalu memberi kasih sayang, nasehat, motivasi, jerih payah dan perjuangan, serta untaian do'a yang senantiasa mengiringi setiap langkahku.
9. Kakakku dan adikku tersayang, yang telah membantu baik moril maupun materil, nasehat, motivasi dan do'a untukku.
10. Teman-temanku Ekonomi Syari'ah angkatan 2016, khususnya kelas F, yang sudah menemaniku selama studi kalian menjadi semangatku. Terima kasih kawan.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu, namun dalam ingatan selalu menjelma, yang banyak mendampingiku dan menghibur juga memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang sebenarnya. Untuk itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat peneliti harapkan demi kemajuan dan kesempurnaannya pada masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Aamiin.....

Kudus, 26 Mei 2020

Penulis



Abdul Rochim

1620210211