

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BRI SYARIAH KCP
KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu(S1) dalam
bidang Ekonomi Syariah (ES)**

**Oleh :
Khoirul Insan
NIM 1520220026**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
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, Fax. (0291)593222

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI¹


Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Khoirul Insan
NIM : 1520220026
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah (ES)
Judul : "Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variable Intervening Pada BRI SYARIAH... KCP Kudus"

Telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 Januari 2020 sampai dengan 15 September 2020 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosah.

Dosen Pembimbing,

Kudus, 15 September 2020
 Asisten Pembimbing


Dr. M. Abdurrohman Kasdi Lc., M.Si
 NIP. 197602252003121002


Moh. Nurul Qomar M.EI
 NIP. 198403162018011001



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,
 Telp (0291) 432677, Fax. (0291) 59322

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa
 Skripsi saudara:

Nama/NIM : Khoirul Insan/1520220026
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh *Customer Relationship Management Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bri Syariah Kcp Kudus*

Telah diujikan pada **12 Oktober 2020** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majlis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Nor Hadi, S.E., M.Si., Akt., CA NIP. 196909032003121001 Ketua Sidang/Penguji I	20/10/2020	
H. Jaenal Arifin, M.Ag. NIP. 197402072007011026 Penguji II	20/10/2020	
Suparwi, S.Pd.I., M.M. NIP. 198809031033042016 Sekretaris Sidang	20/10/2020	
Dr. H. Abdurrohman Kasdi Lc., M.Si NIP. 197602252003121002 Dosen Pembimbing	20/10/2020	
Moh Nurul Qomar M.E.I NIP. 198403162018011001 Asisten Pembimbing	21/10/2020	
Dr. Supriyadi, S.H., M.H NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	21/10/2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya yang bertanda tangan dibawah ini : Khoirul Insan NIM 1520220026, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana I di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun.
2. Tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh 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 ini.

Kudus, 15 September 2020

Yang menyatakan



Khoirul Insan
Khoirul Insan
NIM. 1520220026

MOTTO

وَائْتَعِ فِيمَا آتَاكَ اللهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنََّّ اللهُ لَا
يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ (القصص/28: 77)

77. Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan. (Al-Qasas/28:77)



PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikanku kekuatan, sehingga karya tulis ilmiah ini mampu terselesaikan. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW. Puji syukur alhamdulillah dengan segala kerendahan hati, karya tulis ilmiah ini kupersembahkan kepada:

1. Ibu Istianah dan Bapak Noor Choliz yang telah menghembuskan doa, cinta dan kasih sayang, serta semangat, dalam setiap denyut nadi sejak mata ini terpejam hingga hingga diriku mampu menikmati setiap anugerah illahi.
2. Kedua adikku Nurul Lailatul Laatifah dan Zakaria Khusnul Adab yang selalu mendoakan dan mendukung setiap langkah.
3. Bapak Sisworo Radhono Priarso dan Muhammad Tafrizi beserta keluarga, dan seluruh karyawan PT Gynura Consulindo dan PT Saraca Rona Pala yang selalu memberikan inspirasi untuk terus melangkah maju.

KATA PENGANTAR

Segala kehormatan, keselamatan dan kebaikan hanyalah milik Allah swt Sang Pemilik Langit dan Bumi Beserta Seluruh Isinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan selesainya penulisan dan penyusunan skripsi ini, disamping kerja keras penulis, juga tidak lepas bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan semangat bimbingan dan dorongan kepada penulis dalam berbagai bentuk baik secara moril maupun materil.

Oleh karena itu, penulis berkewajiban untuk menghaturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. H. Abdurrohman Kasdi Lc., M.Si selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi.
4. Bapak Moh. Nurul Qomar M.E.I selaku Asisten dosen pembimbing proposal dan skripsi.
5. Para Dosen dan Staf di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali ilmu pengetahuan serta menyediakan fasilitas, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Sisworo Radhono Priarso direktur PT Gynura Consulindo yang telah memberikan kesempatan dan semangat untuk terus menuntut ilmu.
7. Bapak Muhammad Tafrizi direktur PT Saraca Rona Pala yang telah memberikan kesempatan dan semangat untuk terus menuntut ilmu.
8. Bapak Arif Irawan beserta staff yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di BRISyriah KCP Kudus.

9. Sahabat-sahabat seperjuanganku ES-LK Angkatan 2015 yang menemani dari awal perkuliahan hingga skripsi ini selesai. Kehadiran kalian seperti keluarga yang akan selalu kurindukan.

10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.


Semoga Amaliyah dan bantuannya sebesar apapun mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah swt. Amin

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dengan segenap kerendahan hati penulis berharap saran dan kritik yang konstruktif demi lebih sempurnanya skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri maupun pembaca.

Kudus, 15 September 2020

Peneliti,



Khoirul Insan
NIM. 1520220026

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/i	ا	Tanda tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḏh	ن	N/n	اِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ	U/u
ح	Ḥ/h	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h	Maad	
خ	KH/kh	ع awal	‘A’/a’	ء akhir	A’/a’	بَ	Bā
د	D/d	ع akhir	A’/a’	ء awal	A/a	بِ	Bī
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	بُ	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydid		Yā nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	ا ب	Abb	ف لك ي	Falaki y
س	S/s	ك	K/k	ر ب	rab	ع م ي	‘ālamī y
‘Ain/Hamzah di Belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Lengkap	
قَ رَ	qara’a	الْفُرُوعُ	alfurū’	القَمَرُ	al-qama r	غَ يَ يَ	gairī
قَ رَ	qara’a	القَضَا ءُ	alqaḏā’	ال شَمُّ سُ	alsyams	شَي يَ	syai’u n
Kata Majemuk dirangkai			Kata majemuk dipisah			Tā’ Marbūṭah	
جَ الِ الِ دِينِ	Jamāluddīn	جَ الِ الِ دِينِ		Jamāl alDīn	سَاعَةٌ Sā’ah		