

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN SYARI'AH  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI KSPPS  
PRINGGODANI GAJAH DEMAK)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**MUHAMMAD BURHANUDDIN ASLAM**

**NIM: 1620210214**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
TAHUN 2021**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59332 Telp. (0291)

432677Email: [Febiiainkudus@gmail.com](mailto:Febiiainkudus@gmail.com) dan Website:

[www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi atas nama:

Nama : Muhammad Burhanuddin Aslam

NIM : 1620210214

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Judul : **Strategi Pemasaran Syariah dan kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Pringgodani**

Benar-benar melalui proses pembimbingan dengan pembimbing mulai Tanggal 15 Oktober 2019 sampai 6 Mei 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 6 Mei 2021  
 Dosen Pembimbing,

  
Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M.  
 NIP. 198012262006041003



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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Tlp.  
 (0291) 432677 Fax. 441613, 438818 email : [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id),  
[febi@iainkudus@gmail.com](mailto:febi@iainkudus@gmail.com), website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQSAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Burhanuddin Aslam  
 NIM : 1620210214  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Prodi : Ekonomi Syariah  
 Judul : Pengaruh Strategi Pemasaran Syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS Pringgodani Gajah.

telah diujikan pada 25 Mei 2021 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Muhaimin, M.H.I.</u> NIP. 197506202005011007 Ketua/Penguji I	4/6/21	
<u>Karebet Gunawan, S.E., M.M.</u> NIP. 197106252006041009 Ketua/Penguji II	4/6/21	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E.</u> NIP. 198405252019032018 Sekretaris/Penguji III	4/6/21	
<u>Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M.</u> NIP. 198503212011011011 Dosen Pembimbing	4/6/21	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI		



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab, **Muhammad Burhanuddin Aslam, NIM 162021021**, 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 apapun dikemudian hari apabila ditemukan ketidaksesuaian pernyataan saya ini.

Kudus, 06 Mei 2021  
Yang menyatakan

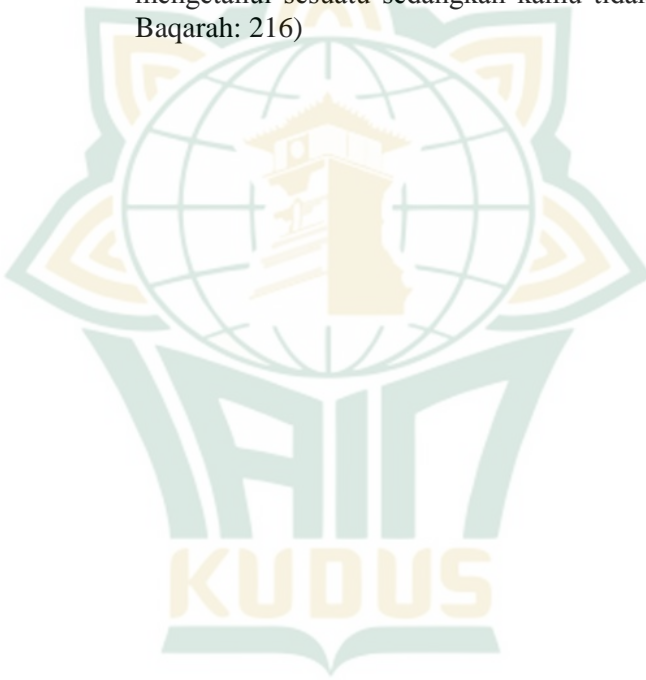


**Muhammad Burhanuddin Aslam**  
**NIM 162021021**

**MOTTO**

كُنِبَ عَلَيْكُمُ الْقِتَالُ وَهُوَ كُرْهٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَن تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَن تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

Artinya: “boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu. Dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah Maha mengetahui sesuatu sedangkan kamu tidak”. (QS Al Baqarah: 216)



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan ridlo-Nya yang telah meuntun hamba-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati kupersembahkan karya ini untuk :

- Allah SWT, karena atas izin dan karunia-Nya karya ini dapat terselesaikan dengan baik.
- Bapak dan Ibuku yang tercinta Bapak Sutarno dan Ibu Siti Asiyah yang selalu memberi cinta dan kasih sayangnya kepadaku, yang telah berkorban demi diriku, yang tak henti-hentinya berdo'a setiap waktu untuk keberhasilan anak-anaknya, semoga semua pengorbanannya selama ini dapat diterima dan diridhoi oleh Allah SWT.
- Untuk adik-adikku tercinta Yassirly Amriya Dan Ahmad Koirun Ni'am yang juga memberikan semangat dan doa kepada saya.
- Untuk Bos Herwin dan rekan kerja PT. Swarna Javadwipa Utama yang selalu memberikan semangat dan memberikan waktu kepada saya untuk menyelesaikan skripsi.
- Untuk guru-guruku yang telah mengajar mulai dari TK, MI, MTS, dan SMK terima kasih telah diberikan ilmu yang bermanfaat dan tak ternilai banyaknya.
- Bapak Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
- KSPPS Pringgodani yang telah mengizinkan untuk menjadikan sebagai objek penelitian serta bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan karya ini.
- Ruifatun Daimah, Lina lailil mukarromah, Aulia, Minan, Hamzah, Amir Syarifudin, Putri Amelia yang selalu memberi semangat, motivasi, perhatian, dan bantuan yang telah diberikan dan rasa kekeluargaan selama ini.
- Seluruh teman-teman seperjuangan ES-F 2016, atas segala kebersamaan dan kekeluargaan yang telah kita lalui bersama selama perkuliahan.

Terimakasih yang sebesar – besarnya untuk kalian semua, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua. Semoga karya ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan mendatang.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayat-Mu yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkati dengan ilmu pengetahuan serta cinta yang pasti ada di setiap ummat-Mu. Atas karunia-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, teman, sahabat, dan pengikutnya. Berkat kaarunia dan ridho Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Strategi Pemasaran Syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS Pringgodani Gajah Demak”** 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 Institu Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, saran, dan arahan berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

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. Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. M. Arif Hakim, M.Ag., selaku dosen pembimbing akademik saya, yang senantiasa memberikan motivasi serta arahan yang sangat membangun selama saya menjai mahasiswa di IAIN Kudus.
5. Anisa Listiana, S.Ag., M.Ag., selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus beserta stafnya yang telah memberikan izin dan

- layanan perpustakaan yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
  7. Ahmad Muharror selaku Direktur dan Kepala Cabang kantor Gajah yang telah memberikan izin untuk penelitian di KSPSS Pringgodani Gajah Demak.
  8. Para Karyawan dan anggota KSPPS Pringgodani yang telah membantu penulis dengan memberikan informasi serta data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
  9. Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu memberi kasih, sayang, motivasi, nasehat, serta perjuangan dan do'a yang senantiasa mengiringi setiap langkahku.
  10. Untuk adekku tercinta yang telah memberikan semangat, dan do'a untukku.
  11. Bos Herwin, Ibu Yati dan semua rekan kerja di PT. SJU yang telah memberiku semangat.
  12. Semua teman-temanku Ekonomi Syariah angkatan 2016 khususnya kelas F, yang senasib seperjuangan, terimakasih atas segala kerjasamanya, bantuan, saran sertakebersamaanya saat suka maupun duka yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
  13. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu, membimbing, dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini. Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat peneliti harapkan demi kemajuan dan kesempurnaannya pada masa mendatang.
  14. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Dan untuk itu saya sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 6 Mei 2021

Penulis

**Muhammad Burhanuddin Aslam**

**NIM: 1620210214**