

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH
(STUDI KASUS PADA PT. BPR SYARI'AH ARTHA MAS
ABADI PATI)**



SKRIPSI
Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)

Oleh :
HANIFATUZ ZUMMALAL LAILI
(1720510035)

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
 Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432677 Faks 441613 Email : febi@iainkudus.ac.id
 Website : www. iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Hanifatuz Zummala Laili
NIM : 1720510035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Terhadap Loyalitas Nasabah Penabung di Bank Syariah (Studi Kasus Pada PT. BPR Syari'ah Artha Mas Abadi Pati)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 29 September 2021 Sampai dengan 18 Oktober 2021 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 18 Oktober 2021
 Dosen Pembimbing,

Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum
NIP : 1975072020031210003



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677

Faks 441613 Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www.

iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Hanifatuz Zummalal Laili
NIM : 1720510035
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyaltas Nasabah Penabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada BPR Syari'ah Artha Mas Abadi Pati)

Telah diujikan pada 15 November 2021 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.EI</u> NIP.197206192000031002 Ketua/Penguji I	29-11-2021	
<u>Tina Martini, SE, M.Si.</u> NIP.197703232002122003 Penguji II	15/12 2021	
<u>Makrufah Hidayah Islamiah, M.M.</u> NIP.199004052019032023 Sekretaris	16/12 2021	
<u>Dr.Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum</u> NIP. 197507202003121003 Dosen Pembimbing	16/12 2021	
<u>Dr. Supriyadi, MH.</u> 197210201999031001 Dekan FEBI	16/12 2021	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dalam penuh kejujuran dan tanggungjawab, Saya Hanifatuz Zummamal Laili, NIM 1720510035 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 di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 05 November 2021

Yang Menyatakan Pernyataan



Hanifatuz Zummamal Laili

1720510035

MOTTO

“Janganlah jadikan sukses sebagai tujuan, lakukan apa yang kamu cintai dan percayalah bahwa sukses akan datang dengan sendirinya”

- David Frost -



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, dalam menyusun skripsi saya mempersembahkan kepada :

1. Orang tua saya Bapak Suhari dan Ibu saya Masri yang telah merawat saya, mendidik, membesarkan, mendoakan saya setiap waktu, setiap hari dengan tulus dan ikhlas tanpa rasa pamrih. Selalu mendukung dan mengingatkan sampai mana skripsi saya.
2. Kakak saya mas Shofa Maulana Aqib yang telah banyak membantu dalam skripsi saya.
3. Tak lupa buat diri saya sendiri, terimakasih sudah berjuang sejauh ini, tak kenal lelah, capek atau apapun itu yang penting selalu kuat dan sabar untuk berjuang.
4. Mas doi tanpa menyebut nama, maaf telah menjadi tempat pelampiasan jika merasa kesal, marah setiap capek dengan skripsi hehehe dan maaf telah saya repotkan.
5. Dosen pembimbing saya Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum yang telah banyak membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi.
6. Teman-teman akrab saya Ema, Septi, Lila, Iin dan Jumiati terimakasih untuk dukungannya selama ini, kita sama-sama berjuang bareng-bareng dari semester awal sampai akhir dan tetap jadi teman akrab sampai nanti ya. Terutama buat Ema Nur Rofiqoh, teman dari SMA sampai kuliah tetap sama-sama, berangkat kuliah dari awal sampai akhir bareng terus dan selalu mengingatkan skripsi, makasih ya...
7. Buat teman saya Rohmatul Hasanah, makasih sudah menemani bolak-balik ke tempat penelitian.
8. Tak lupa teman-teman dari perbankan syariah A 2017 tanpa terkecuali.

TRANSLITERASI ARAB

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	...	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	...	U/u
ح	H/h	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h		Madd
خ	Kh/kh	ع	ʿAʿa	ء	Aʿa	بَا	Ba
د	D/d	ع	Aʿa	ء	A/a	بِي	Bi
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu
ر	R/r	ف	F/f		Tasydid		Ya nisbah
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	Abb	فَلَكِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	Rabb	عَالَمِي	ʿalamiy
ʿAin/Hamzah di belakang			ʿAin/Hamzah di-waqf		الْ	Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara`a	الْفُرُوع	al-furu`	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	Gairi
قَرَأَ	qara`a	الْقَصَا	al-qada`	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِي	syai`un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta Marbutah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamaluddin	جَمَالُ الدِّينِ	Jamal al-Din	سَاعَةٌ	sa`ah		

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir strata (skripsi) yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA PT. BPR SYARI’AH ARTHA MAS ABADI PATI)”**.

Hal ini guna memenuhi salah satu syarat dari akademis untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan dan rintangan yang penulis hadapi tapi dengan adanya usaha dan kerja keras si penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih 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 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
3. Dr. Ahmad Supriyadi, S.AG, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi saya.
4. Kharis Fadlullah Hana, ME., selaku Kepala Prodi Perbankan Syariah.
5. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah berjasa selama perkuliahan.
6. Orang tua saya dan kakak saya yang selalu mendukung dan terus memberikan doa kepada saya.
7. Teman-teman saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi.
8. Semua pihak yang telah terlibat tanpa menyebut nama satu persatu, terimakasih.

Penulis sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu,

jika ada kritik dan saran dari pembaca akan saya terima dengan senang hati. Semoga skripsi saya dapat memberikan manfaat bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 05 November 2021

Penulis,



Hanifatuz Zummamal Laili

NIM : 1720520035

