

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI KSPPS
BERKAH ABADI GEMILANG**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar (S1)
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

Oleh:

**Widyana Yulistiani
NIM 1720510010**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022**



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

Program Studi Perbankan Syariah

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Widyana Yulistiani
NIM : 1720510010
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Strategi *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 22 Juli 2020 sampai dengan 02 Maret 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 02 Maret 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M.H.
NIP. 197902152009121003



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

Jalan CongeNgembalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613
 Email: fcbi@iainkudus.ac.id Website: <http://fcbi.iainkudus.ac.id>

PENGESAHAN MUNAQOSAH

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

Nama/NIM : Widyana Yulistiani/1720510010

**Fakultas/Prodi: Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan
 Syariah**

**Judul : Strategi Customer Service dalam
 Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS
 Berkah Abadi Gemilang.**

Telah diujikan pada **29 Maret 2022** dan dinyatakan
LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat
 dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag.</u> NIP. 196702132000031001 Penguji I	11-04-22	
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, SE, M.Si.</u> NIP. 198503212011011011 Penguji II	11-04-22	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E</u> NIP. 198405252019032018 Sekretaris Sidang	11-04-22	
<u>Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M.H.</u> NIP. 197902152009121003 Dosen Pembimbing	11-04-22	
<u>Dr. Supriyadi, MH.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	11-04-22	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Widyana Yulistiani**, NIM 1720510010 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 oleh orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dalam pernyataan saya ini.

Kudus, 02 Maret 2022

Yang Membuat Pernyataan



Widyana Yulistiani

NIM 1720510010

MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ هَذَا ذِكْرُ
الْفَوْزِ الْكَبِيرِ

Artinya: “Sungguh, mereka yang beriman dan melakukan perbuatan benar akan memiliki taman yang dibawahnya mengalir sungai yang merupakan pencapaian besar.” (Q.S Al-Buruj: 11)¹



¹ <https://tafsirweb.com> – diakses 21 Oktober, 2021

PERSEMBAHAN

Ucapan rasa syukur Alhamdulillah ku panjatkan kehadirat Allah SWT, sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW semoga syafa'at beliau selalu menyertai penulis di dunia dan akhirat. Aamiin.

Segenap kasih dan sayang yang tak pernah kubalas, sehingga hanya aku ungkapkan terimakasih. Melalui karya kecil ini yang penulis persembahkan setulus hati, kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan dalam menghadapi semua rintangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada orang tuaku, Bapak Ma'ruf Hadi yang tak henti-hentinya selalu memanjatkan doa untuk saya, berjuang untuk keberhasilanku serta memberi cinta dan kasih sayang dalam mendidiku, sampai menghantarkanku dalam meraih gelar sarjana. Dan Ibuku tercinta Ibu Sunarsih yang telah bahagia di surganya Allah SWT.
3. Bapak Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M.H selaku Dosen Pembimbing yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat dalam bimbingan serta telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Teruntuk kakak-kakakku tersayang dan keponakan-keponakan termenggemaskan serta keluarga besar yang selalu membuatku giat dan termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teruntuk pihak KSPPS Berkah Abadi Gemilang, terkhusus Ibu Maya, Ibu Yuni, Bapak Sufyan, Bapak Miftah, dan segenap anggota KSPPS Berkah Abadi Gemilang yang telah meluangkan waktunya dan senantiasa membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat tercintaku Indah, Resti, Eka, Nana, Lu'lu'ul, Laela, Firda, Lista, dan sahabat-sahabatku tercinta lainnya.
7. Teman seperjuanganku Perbankan Syariah angkatan 2017, terkhusus Perbankan Syariah A, terimakasih untuk kebersamaanny, kisah-kisah perjuangan kita, canda tawa kalian, semangat kalian. Semoga silaturahmi ini tetap terjaga dan sukses untuk kita semua.
8. Teruntuk teman kelompok KKN-IK DR Kelompok 177 Ifa, Eka, Tari, Amira, Zuha, Dana, Risa, Nia, Meliana, Alfina, Tri Indah, Abdul, dan Hanif. Terimakasih atas pengalaman dan kerjasamanya selama dua bulan meskipun secara *virtual*, semoga dapat membawa manfaat bagi kita semua.
9. Teruntuk kampus tercinta IAIN Kudus yang telah memberikan pengalaman dan pelajaran yang sangat berharga selama penulis menimba ilmu di sini.

10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, inspirasi dan membantu dalam hidup saya terlebih dalam proses penyelesaian skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil' Aalamiin, Wasyukurillah, senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahman dan rahim kepada seluruh hamba-Nya, sehingga sampai saat ini kita masih mendapatkan ketetapan Iman dan Islam. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW pembawa rahmat bagi seluruh alam semesta, keluarga, sahabat, semoga senantiasa kita mendapat syafa'at Beliau di akhirat nanti Aamiin.

Pada penyusunan skripsi ini yang berjudul “Strategi *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang”, tentulah tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik dalam ide, kritik, saran, maupun dalam bentuk lainnya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih sebagai penghargaan atau peran sertanya dalam skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan kuasa-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Agama Islam Negeri Kudus.
3. Dr. Supriyadi, SH., MH selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Agama Islam Negeri Kudus.
4. Kharis Fadlullah Hana, M.E selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama menempuh studi.
5. Irsad Andriyanto, SE, M.Si selaku dosen wali studi yang selalu meluangkan waktu ketika penulis membutuhkan tanda tangan untuk KST.
6. Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M.H. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. KSPPS Berkah Abadi Gemilang yang telah mengizinkan atas penelitian yang dilakukan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu serta keluarga besar dan orang terdekat yang telah memberikan doa, dukungan moril maupun materil dalam penyusunan skripsi ini mudah-mudahan Allah SWT membalasnya.
10. Semua sahabat dan teman-temanku yang selalu bersama dalam setiap canda dan tawa.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terimakasih dan semoga kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapat balasan pahala dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari yang diharapkan serta tidak luput dari kesalahan dan kekurangan sebagaimana hakiki manusia. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak akan sangat berguna bagi penulis dan semoga skripsi ini akan sangat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 02 Maret 2022

Penulis



Widyana Yulistiani
NIM 1720510010

