

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION*  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
BMT ISTIQOMAH KARANGREJO  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Evi Kusumawardani**  
NIM. 17401153139

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
MARET 2019**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION*  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
BMT ISTIQOMAH KARANGREJO  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan  
Perbankan Syariah



Oleh :

**Evi Kusumawardani**  
NIM. 17401153139

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
MARET 2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Evi Kusumawardani

NIM : 17401153139

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (delapan)

Menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “**Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Word Of Mouth* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Istiqomah Karangrejo**” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendir, kecuali pada bagian-bagian yang merujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarism. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 18 Februari 2019

Saya yang menyatakan



METERAI  
TEMPEL  
TGL.  
8099AFF843971854  
6000  
ENAM RIBURUPIAH  
Evi Kusumawardani

NIM. 17401153139

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Word Of Mouth* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Istiqomah Karangrejo” yang ditulis oleh Evi Kusumawardani, NIM. 17401153139 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan..

Tulungagung, 18 Februari 2019

Pembimbing,



Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

NIP. 196901312001121003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, M.El.

NIP. 197404162008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

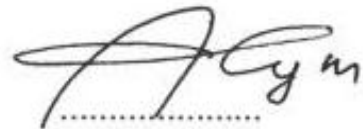
Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Word Of Mouth* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Istiqomah Karangrejo” yang ditulis oleh Evi Kusumawardani, NIM. 17401153139 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada 04 Maret 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

**Dr. Ali Maulidi, AC.,M.A.**  
NIP. 1972050120090110005



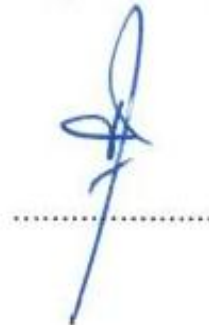
Penguji Utama :

**Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE.,M.M.**  
NIP. 197009011999032002



Sekretaris / Penguji :

**Dr. H. Mashudi, M.Pd.I**  
NIP. 196901312001121003



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**  
NIP. 19711218 2002121003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG  
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon (0355) 321513, 321656 Fax/mile (0355) 321656  
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : EVY KUSUMAWARDANI  
NIM : 17401153139  
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH  
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jenis Karya Ilmiah : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (SKRIPSI) yang berjudul:

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP WORD OF MOUTH  
DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA BMT ISTIQOMAH KARANGREJO TULUNGAGUNG

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 25 Maret 2019  
Yang Menyatakan,



EVY KUSUMAWARDANI