

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Pada BMT Harapan Ummat Kepatihan
Tulungagung)
SKRIPSI**



OLEH:

Edwin Ilham Rohmawan

NIM. 1741143090

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PRODUK
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Pada BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung)
SKRIPSI**

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



OLEH:

Edwin Ilham Rohmawan

NIM. 1741143090

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

2019

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edwin Ilham Rohmawan
NIM : 1741143090
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung)" ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 25 April 2019

Yang membuat pernyataan



Edwin Ilham Rohmawan

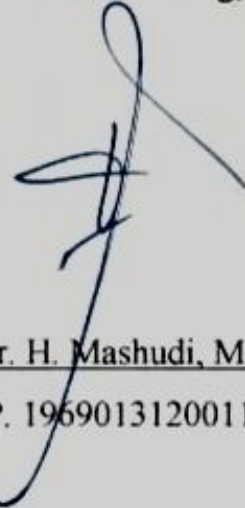
NIM. 1741143090

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung)” yang ditulis oleh Edwin Ilham Rohmawan, NIM. 1741143090 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, April 2019

Pembimbing,



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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.
NIP. 19740416 200801 1 008

PENGESAHAN PENGUJI

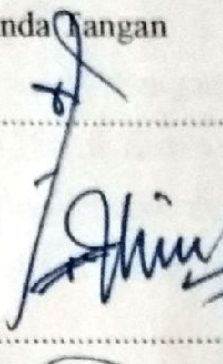
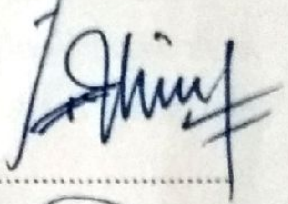

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung)” yang ditulis oleh Edwin Ilham Rohmawan, NIM. 1741143090 ini dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 03. Bulan: 05. Tahun: 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji
Ketua / Penguji
Dr. Mashudi, M.pd.I
NIP 196901312001121003

Penguji Utama:
Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.
NIP 197512112002122001

Sekretaris / Penguji
Suminto, M.pd.i
NIP

Tanda Tangan


.....

.....

.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.A.g

NIP. 19711218 2002121 003



**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 Faximile (0355) 321658
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edwin Uham Rohman
NIM : 1201143020
Jurusan : Pasarkan Sipil
Fakultas : FEBS
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 Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Harapan Umat Kepahitan 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, 08 Mei 2019
Yang Menyatakan,



Edwin Uham Rohman