

**FAKTOR-FAKTOR LOYALITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN YANG DIPERTIMBANGKAN DALAM
MEWUJUDKAN KEPUASAN ANGGOTA DI *BAITUL
MAAL WA TAMWIL PAHLAWAN CABANG
GONDANG TULUNGAGUNG***

SKRIPSI



Oleh :

**WINDI MAHARDHIKA PRATAMA
NIM. 1741143377**

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

**FAKTOR-FAKTOR LOYALITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN YANG DIPERTIMBANGKAN DALAM
MEWUJUDKAN KEPUASAN ANGGOTA DI BAITUL
MAAL WA TAMWIL PAHLAWAN CABANG
GONDANG TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



Oleh :

**Windi Mahardhika Pratama
NIM. 1741143377**

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Windi Mahardhika Pratama
NIM : 1741143377
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : X (sepuluh)

Menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Faktor-Faktor Loyalitas dan Kualitas Pelayanan yang Dipertimbangkan dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung“ ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 12 Maret 2019

Saya yang menyatakan,



Windi Mahardhika Pratama

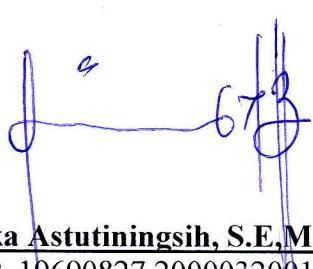
NIM. 1741143377

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Loyalitas dan Kualitas Pelayanan yang Dipertimbangkan dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung” yang di tulis oleh Windi Mahardhika Pratama, NIM 1741143377 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, Januari 2019

Pembimbing,



Sri Eka Astutiningsih, S.E, M.M.
NIP. 19690827 2000032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



MUHAMAD AQIM ADLAN, M.E.I.
NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

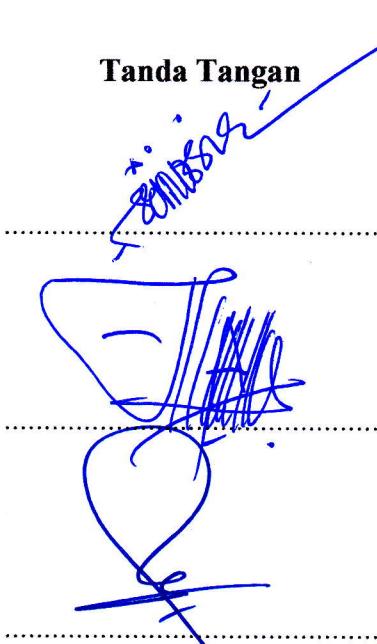
Skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Loyalitas dan Kualitas Pelayanan yang Dipertimbangkan dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung” yang di tulis oleh Windi Mahardhika Pratama, NIM 1741143377 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada 4 April 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

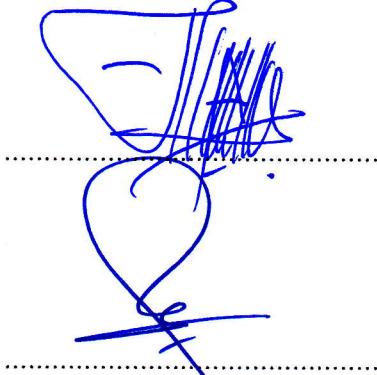
Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M.
NIP.19690827 2000032001

Tanda Tangan



Penguji Utama :

Lantip Susilowati, S.Pd., M.M.
NIP.19771112 2006042002



Sekretaris / Penguji :

Suminto M.Pd.I.
NIP. 2007047902

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurphman, M.Ag.

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) 321656
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WINDI MAHARDHIKA PRATAMA
NIM : 1741143377
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:

FAKTOR - RAKTOR LOYALITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
YANG DIPERTIMBANGKAN DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN ANGGOTA
DI BATUL MAAL WA TAMWIL PAHLAWAN CABANG GONDANG 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, 15 Mei 2019
Yang Menyatakan,



WINDI MAHARDHIKA PRATAMA