

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
PADA SIMPANAN MASYARAKAT SYARIAH DI
BMT ISTIQOMAH TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

Alviana Fitriah
NIM. 17401153435

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
PADA SIMPANAN MASYARAKAT SYARIAH DI
BMT ISTIQOMAH TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



Oleh:

Alviana Fitriah
NIM. 17401153435

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

Lampiran 5: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Alviana Fitriah

NIM : 17401153435

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota pada Simpanan Masyarakat Syariah di BMT Istiqomah Tulungagung”** ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

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

Tulungagung, 19 Juni 2019

Yang membuat pernyataan,



NIM. 17401153435

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Simpanan Masyarakat Syariah di BMT Istiqomah Tulungagung” yang ditulis oleh Alviana Fitriah, NIM. 17401153435 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak untuk diujikan.

Tulungagung, 13 Juni 2019

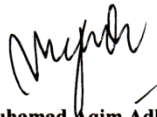
Dosen Pembimbing,



Dr. H. Ahmad Muhtadi Anshor, M.Ag.
NIP. 197007202000031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M. E.I.
NIP. 19740416 2008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota pada Simpanan Masyarakat Syariah di BMT Istiqomah Tulungagung” yang ditulis oleh Alviana Fitriah, NIM. 17401153435 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal 8 Bulan: Juli Tahun 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

Dr. H. Ahmad Muhtadi Anshor, M.Ag
NIP. 19700720 200003 1 001



Penguji Utama :

Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag
NIP. 19751211 200212 2 001




Sekretaris / Penguji :
Moh. Rois Abin, M.Pd.I.
NIDN. 2010068801



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003



**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 : Alviana Fitriah
NIM : 17401153435
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (EBI)
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 tingkat kepuasan terhadap Loyalitas Anggota pada simpanan Masyarakat Syariah di BMT Istiqomah 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, 17 Juli 2019
Yang Menyatakan,



Alviana Fitriah
NIM. 17401153435