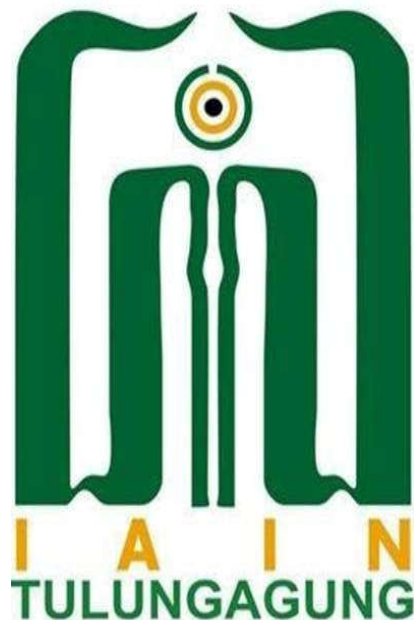


**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN KOMUNIKASI  
DAN PENANGANAN MASALAH TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PADA KOPERASI PONDOK PESANTREN  
AL-BARKAH WONODADI BLITAR**

**SKRIPSI**



Oleh :

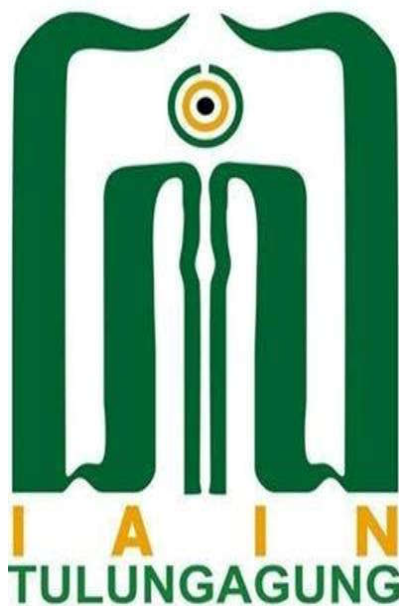
**Nilna Qurotul A'yuni**  
NIM. 17401153027

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

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN KOMUNIKASI DAN  
PENANGANAN MASALAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
KOPERASI PONDOK PESANTREN  
AL-BARKAH WONODADI BLITAR**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**Nilna Qurotul A'yuni**  
NIM. 17401153027

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

**Lampiran 6**

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nilna Qurotul A'yuni  
NIM : 17401153027  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Masalah pada Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 2 Mei 2019

Saya yang menyatakan,



Nilna Qurotul A'yuni

NIM. 17401153027

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah pada Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar ” yang ditulis oleh Nilna Qurotul A’yuni, NIM. 17401153027 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 2 Mei 2019

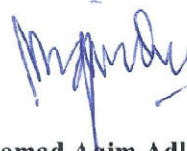
Pembimbing,



**Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., M.M.**  
NIP. 19700901 199903 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar” yang ditulis oleh Nilna Qurotul A’yuni, NIM. 17401153027 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 08 Juli 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/Penguji :


**Dr. Hj. Nur Aini Latifah, S.E., M.M.**  
NIP. 19700901 199903 2 002



.....

Penguji Utama :

**Hj. Amalia Nuril Hidayati, M.Sy**  
NIP. 19840713 201403 2 002



.....

Sekretaris/Penguji :

**Suminto, M.Pd.I**  
NIDN. 2007047902

.....

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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : Melna Qurrotul A'yuni  
NIM : 17401163027  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : FEBI  
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 KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI DAN  
PERANGKAT MASALAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PADA KOOPERASI PONDOK PESANTREN AL-BARRAH WOTODADI BLITAR.

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,

METERAI  
TEMPEL  
10  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Nama terang dan stempel :  
Melna Qurrotul A'yuni