

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BAITUL MAAL WA
TAMWIL MUAMALAH KUTOANYAR TULUNGAGUNG DAN
BAITUL MAAL WA TAMWIL HARAPAN UMAT
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh :

Muniroh Sihabil Mila
NIM. 17401153400

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BAITUL MAAL WA
TAMWIL MUAMALAH KUTOANYAR TULUNGAGUNG DAN
BAITUL MAAL WA TAMWIL HARAPAN UMAT
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



Oleh :

Muniroh Sihabil Mila
NIM. 17401153400

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muniroh Sihabil Mila

NIM : 17401153400

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan *Murabahah* Di Baitul Maal Wa Tamwil Muamalah Kutoanyar Tulungagung Dan Baitul Maal Wa Tamwil Harapan Umat Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas plagiarism. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiarisi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 18 Juli 2019

Saya yang menyatakan,



Muniroh Sihabil Mila

NIM. 17401153400

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung” yang ditulis oleh Muniroh Sihabil Mila, NIM. 17401153400 ini telah diperiksa dan disetujui serta layak diujikan.

Tulungagung, 22 Juli 2019

Pembimbing,



Ahmad Budiman, M.S.I

NIP. 198002252014031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

NIP.197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan *Murabahah* di Baitul Maal Wa Tamwil Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan Baitul Maal Wa Tamwil Harapan Umat Tulungagung" yang ditulis oleh Muniroh Sihabil Mila, NIM.17401153400 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 06 bulan Agustus Tahun 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan perbankan syariah.

Dewan Penguji

Tanda tangan

Ketua Penguji :

Ahmad Budiman, M.S.I.

NIP. 198002252014031001



Penguji Utama :

Hj. Amalia Nuril Hidayati, S.E., M.Sy.

NIP. 198407132014032002



Sekretaris/Penguji :

Refki Rusvadi, M.Pd.L

NIDN. 2027128601



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 bawahini:

Nama : MUNIROH SIHABIL MILA
NIM : 17401153400
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JenisKaryaIlmiah : 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 KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP...
LOYALITAS ANGGOTA PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BAITUL MAAL WA TAMWIL MUAMALAH
KUDAMAYAR TULUNGAGUNG DAN BAITUL MAAL WA TAMWIL HARAPAN UMAT 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, 23 Agustus 2019

Yang Menyatakan,



Nama terang dan standatangan
Muniroh Sihabil Mila