

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA
PENABUNG DAN ANGGOTA PEMBIAAYAAN PADA
BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG DAN BMT UGT
SIDOGIRI CAPEM SUKOREJO BLITAR**

SKRIPSI



Oleh:

Siti Riv'atul Maslakhah
NIM. 17401153414

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

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA
PENABUNG DAN ANGGOTA PEMBIAAYAAN PADA
BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG DAN BMT UGT
SIDOGIRI CAPEM SUKOREJO BLITAR**

SKRIPSI

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



Oleh:

Siti Riv'atul Maslakhah
NIM. 17401153414

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Riv'atul Maslakhah

Nim : 17401153414

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung dan anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarism. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 25 Juli 2019

Saya yang menyatakan



Siti Riv'atul Maslakhah

NIM. 17401153414

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Penabung dan Anggota Pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar**” yang ditulis oleh Siti Riv’atul Maslakhah, NIM. 17401153414 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 24 Juli 2019

Pembimbing,



Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

NIP. 197704232009121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan Judul “**Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Penabung dan Anggota Pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar**” yang ditulis oleh Siti Riv’atul Maslakhah, NIM. 17401153414 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 01 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 :

Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

NIP. 197704232009121001



Penguji Utama :

Nurul Fitri Ismayanti, M.EI.

NIP. 198412312014032002



Sekertaris / Penguji :

Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

NIDN. 2010068801



Mengesahkan,





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 : Siti Riv'atul Maslakhat
NIM : 17901153414
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : 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:

“ Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Layanan Anggota Penabung dan Anggota Pembiayaan Pada BMT Nahdlatun Tulungagung dan BMT UMT Sidogiri Capem Sukorejo 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, 30 Agustus 2019
Yang Menyatakan,



Siti Riv'atul Maslakhat
NIM. 17901153414