

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA MELALUI KEPUASAN ANGGOTA
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA KSU
SYARIAH AL-MIZAN WLINGI-BLITAR DAN BMT
ISTIQQOMAH TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

**Layla Hidayatul Fadhila
NIM. 17401153315**

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

Lampiran 11 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Layla Hidayatul Fadhila
NIM : 17401153315
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : VIII (delapan)

menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening Pada KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar Dan BMT Isitqomah Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 22 Juli 2019

Saya yang menyatakan



Layla Hidayatul Fadhila

NIM. 17401153315

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening Pada KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar Dan BMT Istiqomah Tulungagung” yang ditulis oleh Layla Hidayatul Fadhila, NIM. 17401153315 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 12 September 2019

Pembimbing,



Dr. Ali Mauludi, AC., M.A.
NIP. 19720501 200901 1 005

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, M.F.I
NIP. 19740416 200801 1 008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening Pada KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar Dan BMT Istiqomah Tulungagung” yang ditulis oleh Layla Hidayatul Fadhila NIM. 17401153315 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 02 Bulan: Agustus Tahun: 2019

dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji
Ketua/Penguji:

Tanda Tangan

Dr. Ali Mauludi, AC., M.A.

NIP. 197205012009011005

Penguji Utama :



M. Aqim Adlan, M.EI.

NIP. 197404162008011008

Sekretaris / Penguji :



Moh. Rois Abin, M.Pd.I

NIDN. 2010068801



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

NIP. 11218 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 : LAYLA HIDAYATUL FADHILA
NIM : 17401153315
Jurusan : PERBAUKAW SYARIAH
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / 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 KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA MELALUI KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA KSU SYARIAH AL-MIZAN DAN BMT ISTIQOMAH

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, 26 Agustus - 2019
Yang Menyatakan,



LAYLA HIDAYATUL FADHILA
NIM 17401153315
Namaterangdamandatangan