

**PENGARUH ETIKA PELAYANAN DAN PENERAPAN NILAI-  
NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI  
*BAITUL MALL WA TAMWIL ISTIQOMAH*  
TULUNGAGUNG DAN KOPWANSYAH  
ROHMAH PUCUNG KIDUL**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Ulva Nabiroh Munfangati**  
NIM. 17401153133

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JANUARI 2020**

**PENGARUH ETIKA PELAYANAN DAN PENERAPAN NILAI-  
NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI  
*BAITUL MALL WA TAMWIL ISTIQOMAH*  
TULUNGAGUNG DAN KOPWANSYAH  
ROHMAH PUCUNG KIDUL**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Ulva Nabiroh Munfangati**  
NIM. 17401153133

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JANUARI 2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ulva Nabiroh Munfangati

NIM : 17401153133

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/ karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Etika Pelayanan dan Penerapan Nilai-nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu, Tulungagung”**, ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala 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 perantara maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 21 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan



17401153133

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Pelayanan dan Penerapan Nilai-nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul Boyolangu Tulungagung” yang ditulis oleh Ulva Nabiroh Munfangati, NIM. 17401153133 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 21 Oktober 2019

Pembimbing



**Nurul Fityi Ismayanti, M.El.**  
NIP. 198412312014032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhammad Aqim Adlan, M.E.I**  
NIP. 19740416 2008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Pelayanan dan Penerapan Nilai-nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul Boyolangu Tulungagung” yang ditulis oleh Ulva Nabiroh Munfangati, NIM. 17401153133 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada 06 Januari 2020. Dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

Nurul Fitri Ismayanti, M.El.  
NIP.198412312014032002

Penguji Utama

Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.  
NIP.196901312001121003

Sekretaris / Penguji

Suminto, M.Pd.I  
NIDN.2007047902

Tanda Tangan

The image shows three handwritten signatures in blue ink, each positioned above a horizontal dotted line. The signatures are stylized and appear to be those of the examiners listed on the left.

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

The image shows a circular official stamp in purple ink. The text around the stamp reads "KEMENTERIAN AGAMA" at the top, "FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM" on the sides, and "IAIN SURABAYA" at the bottom. In the center of the stamp is a stylized logo. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the stamp, the name and NIP of the Dean are printed: "Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag." and "NIP. 19711218 2002121 003".

Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.  
NIP. 19711218 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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : ULVA NABIROH MUNFANGATI  
NIM : 17401153133  
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 Etika Pelayanan dan Penerapan Nilai-nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota di Baitul Mall wa Tamwil Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

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, 12 Februari 2020

Yang Menyatakan,

  
Caf  
Nabiroh Munfangati