

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN KEBUTUHAN NASABAH TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PEMBIA YAAN MURABAHAH DI  
KSPPS BAITUL IZZA SEJAHTERA TULUNGAGUNG DAN  
BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Niken Agustina**  
NIM. 17401163244

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

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Niken Agustina

NIM : 17401163244

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kebutuhan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung” adalah karya tulis saya yang benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan diatas dan bukan hasil oengambilan dari karya tulis orang lain.

Demikian surat yang saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yg berlaku di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung

Tulungagung,

Yang Membuat Pernyataan



Niken Agustina

NIM.17401163244

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kebutuhan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah Di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung” yang ditulis oleh Niken Agustina, NIM. 17401163244 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 27 Agustus 2020

Pembimbing



**Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I**

NIP. 198412312014032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhammad Aqim Adlan, M.E.I**

NIP. 19740416 200801 1 008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kebutuhan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pembayaran Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung", yang ditulis oleh Niken Agustina, NIM. 17401163244 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada : Tanggal 21 Bulan Agustus Tahun 2020 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah

Dewan Penguji

Ketua Penguji

**Nurul Fitri Ismavanti, M.E.I**

NIP. 198412312014032002

Penguji Utama

**Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M**

NIP. 1971080720050110003

Sekretaris / Penguji

**Ahmad Syaichoni, M.Sy**

NIP. 199101222018012001

Tanda Tangan

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 bertandatangan di bawahini:

Nama : Niken Agustina  
NIM : 17401163244  
Jurusan : Perbankan Syariah.  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.  
JenisKaryilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujuiuntuk 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 Produk, Kualitas Pelayanan, dan  
Keberadaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah  
di KSPPS Baitul Izzah Sejahtera Tulungagung dan  
bMT Daftawan 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, 26 November 2020  
Yang Menyatakan,



Niken Agustina