

**PENGARUH TINGKAT MARGIN, KEPERCAYAAN,  
PENANGANAN KOMPLAIN DAN LOKASI TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PRODUK MURABAHAH  
(Studi Kasus di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza  
Sejahtera Tulungagung)**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Hilma A'yunina  
NIM. 17401163239**

**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
DESEMBER 2020**

**PENGARUH TINGKAT MARGIN, KEPERCAYAAN, PENANGANAN  
KOMPLAIN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PRODUK MURABAHAH  
(Studi Kasus di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza  
Sejahtera Tulungagung)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:  
**Hilma A'yunina**  
NIM. 17401163239

**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
DESEMBER 202**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Margin, Kepercayaan, Penanganan Komplain dan Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah Produk *Murabahah* (Studi Kasus di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung)” yang ditulis oleh Hilma A’yunina, NIM. 17401163239 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 26 November 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 Tingkat Margin, Kepercayaan, Penanganan Komplain dan Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah Produk *Murabahah* (Studi Kasus di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera)” yang ditulis oleh Hilma A’yunina, NIM. 17401163239 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada : **Tanggal 10 Bulan Desember tahun 2020** dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda tangan

Ketua / Penguji :

**Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I**  
NIP. 198412312014032002



Penguji Utama :

**Dr. Iffatin Nur, M.Ag.**  
NIP. 197301111999032001



Sekretaris / Penguji :

**Syamsul Umam, S.H.I., M.H.**  
NIDN. 2009118002



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Bede Nurohman, M.Ag**  
NIP. 19711218 200212 1 003

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hilma A'yunina  
NIM : 17401163239  
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa **skripsi** ini yang berjudul "Pengaruh Tingkat Margin, Kepercayaan, Penanganan Komplain dan Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah Produk *Murabahah* (Studi Kasus di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera)" adalah karya tulis saya yang benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan diatas dan bukan hasil pengembalian dari karya tulis orang lain.

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

Tulungagung, 26 November 2020  
Yang Membuat Pernyataan



Hilma A'yunina  
NIM. 17401163239



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 : Hilma A'yunina  
NIM : 17401163239  
Jurusan : Perbankan Syariah  
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:

Pengaruh Tingkat Margin, Kepercayaan, Peranganan Komplain dan Lofasi terhadap Loyalitas Nasabah Produs Murabahah (Studi Kasus di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera 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, 10 Februari 2021  
Yang Menyatakan,



Hilma A'yunina  
NIM. 17401163239