

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPHATY*) TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI BMT MAKMUR SEJAHTERA WLINGI DAN KOPERASI SYARIAH AL-MIZAN WLINGI”

SKRIPSI



Oleh:

Indah Eka Fitriana

NIM. 12401173494

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
NOVEMBER 2021**

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPHATY*) TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI BMT MAKMUR SEJAHTERA WLINGI DAN KOPERASI SYARIAH AL-MIZAN WLINGI”

SKRIPSI

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



Oleh:

Indah Eka Fitriana

NIM. 12401173494

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
NOVEMBER 2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi" yang ditulis oleh Indah Eka Fitriana, NIM. 12401173494 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, Oktober 2021

Pembimbing,



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

NIP. 1974041620080011008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

NIP. 1974041620080011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi" yang ditulis oleh Indah Eka Fitriana, NIM. 12401173494 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: Bulan: Tahun: dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam penelitian keilmuan Perbankan Syariah.

Tanda Tangan

Dewan Penguji
Ketua / Penguji :

Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.
NIP. 197404162008011008



Penguji Pertama :

Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I
NIP. 196912061999031003




Sekretaris / Penguji

Suminto, M.Pd.I
NIDN. 2007047902



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 199112182002121003

Lampiran 10

Surat Pernyataan Keaslian

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Eka Fitriana

NIM : 12401173494

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : IX (Sembilan)

menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme, jika kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan berlaku

Tulungagung, 1 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan



Indah Eka Fitriana

NIM: 12401173473



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 : INDAH EKA FITRIANA
NIM : 12401173 994
Jurusan : PERBANKAN 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 (TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATHY) TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI BMT MAKMUR SEJAHTERA WUNGI DAN KOPERASI SYARIAH AL-MIZAN WUNGI

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, 02 JANUARI 2022

Yang Menyatakan,



INDAH EKA FITRIANA