

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT  
KEPUASAN DAN MINAT NASABAH TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DI BAITUL MAAL  
WA TAMWIL RIZWA MANBA'UL' ULUM  
REJOTANGAN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

**Eka Anggiana Kurniawati**  
NIM. 17401163410

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
JUNI 2022**

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Anggiana Kurniawati  
NIM : 17401163410  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan dan Minat Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Rizwa Manba’ul ‘Ulum Rejotangan Tulungagung” adalah benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan di atas dan bukan pengambilan dari tulisan orang lain.

Demikian surat ini dibuat sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan dengan semestinya.

Tulungagung, 2021

Yang membuat pernyataan,



Eka Anggiana Kurniawati  
NIM. 17401163410

## HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal Skripsi "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Dan Minat Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung" yang ditulis oleh Eka Anggiana Kurniawati NIM. 17401163410 ini telah di periksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 19 Mei 2022

Pembimbing,



Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.  
NIP. 197704232009121001

Mengetahui,

Koordinator Prodi Perbankan Syariah



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

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Dan Minat Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Rizwa Manba’ul ‘Ulum Rejotangan Tulungagung” yang ditulis oleh Eka Anggiana Kurniawati NIM. 17401163410, ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 27 Bulan: Juni Tahun: 2022  
dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah:

Dewan Penguji:

Tanda Tangan

Ketua Penguji

**Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.**  
NIP. 197704232009121001



Penguji Utama

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



Sekretaris Penguji

**Samsul Bakri, S.Pd.I., M.Pd**  
NIP. 198609142020121006



Mengesahkan,  
Dekan-Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : EFA ANGGIANA KURNIAWATI  
NIM : 17101163910  
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH  
Fakultas : ERONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jenis Karya Ilmiah : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (SKRIPSI) yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT REPUTASI DAN MINAT  
MINABAH TERHADAP LOKALITAS MINABAH DI BANTUL MASA WAKA  
TENWIL RIZWAN MANBA'IL 'URUM REJOTANGAN TULUNGAGUNG

Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif ini UPT Perpustakaan Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah 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, 13 JULI 2022

Yang Menyatakan,

  
EFA ANGGIANA KURNIAWATI  
METERAI TEMPEL  
4EAJX9C3755154