

**ANALISIS KETERKAITAN KERAMAHAN FRONTLINER
DAN REPUTASI BMT TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiun dan
BMT NU Ngasem Jatim Cabang Sekar)**

SKRIPSI



Oleh:

Kharisma Ulum Alfiah

NIM. 12401183159

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

**ANALISIS KETERKAITAN KERAMAHAN FRONTLINER
DAN REPUTASI BMT TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiun dan
BMT NU Ngasem Jatim Cabang Sekar)**

SKRIPSI

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



Oleh:

Kharisma Ulum Alfiah

NIM. 12401183159

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

Lampiran 3

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Kharisma Ulum Alfiah

NIM : 12401183159

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Analisis Keterkaitan Keramahan Frontliner dan Reputasi BMT Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiun dan BMT NU Ngasem Jatim Cabang Sekar)” 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 peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, Juni 2022

Yang membuat pernyataan




Kharisma Ulum Alfiah

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Analisis Keterkaitan Keramahan Frontliner dan Reputasi BMT Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiun dan BMT NU Ngasem Jatim Cabang Sekar)” yang ditulis oleh Kharisma Ulum Alfiah , NIM. 12401183159 ini telah diperiksa dan disetujui,serta layak diujikan.

Tulungagung, Mei 2022


Pembimbing,



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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd.I., M.E.I
NIP. 197404162008011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Keterkaitan Keramahan Frontliner dan Reputasi BMT Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiun dan BMT NU Ngasem Jatim Cabang Sekar)” yang ditulis oleh Kharisma Ulum Alfiah, NIM. 12401183159 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 30 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. Binti Nur Asiyah, M.Si.,
NIP. 198008112011012007



Sekretaris / Penguji:

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



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr.H. Dede Nurohman, M.Ag.,
NIP.197112182002121003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon: (0355) 321513 Website: www.perpustakaan.uinsatu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kharisma Ulum Alfah
NIM : 12101183159
Program Studi : 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 UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (... Skripsi ...) yang berjudul: Analisis Keterkaitan Keramahan Frontliner dan Reputasi BMT Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiun dan BMT NU Ngasem Larim Cabang Sekar

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif 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, 23 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Kharisma Ulum Alfah