

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PRODUK TABUNGAN *MUDHARABAH* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DI BMT HARUM  
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

**Kirana Ayuning Prabowo**

NIM. 2823133080

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PRODUK TABUNGAN *MUDHARABAH* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DI BMT HARUM  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Dalam Keilmuan Perbankan Syariah



Oleh:

**Kirana Ayuning Prabowo**

NIM. 2823133080

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
2017**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kirana Ayuning Prabowo  
Jenis Kelamin : Perempuan  
NIM : 2823133080  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah (PS)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Tulungagung, 31 Januari 2017

Yang Membuat Pernyataan,



**Kirana Ayuning Prabowo**  
2823133080

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di BMT HARUM Tulungagung” yang ditulis oleh Kirana Ayuning Prabowo, NIM. 2823133080 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 31 Januari 2017

Pembimbing,

**SRI EKA ASTUTININGSIH, SE., MM.**  
NIP. 19690827 200003 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

**MUHAMAD AQIM ADLAN, M.E.I.**  
NIP. 19740416 200801 1 008

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PRODUK TABUNGAN MUDHARABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BMT HARUM TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Disusun Oleh:

**KIRANA AYUNING PRABOWO**  
NIM. 2823133080

Telah dipertahankan didepan dewan pengaji pada tanggal 10 Maret 2017 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

**Dewan Pengaji**

Ketua Pengaji:  
**JUSUF BACHTIAR, SS., M.Pd**  
NIP. 19710616 200710 1 001

**Tanda Tangan**

Pengaji Utama:  
**Dr. AGUS EKO SUJANTO, SE., MM.**  
NIP. 19710807 200501 1 003

Sekretaris Pengaji:  
**SRI EKA ASTUTININGSIH, SE., MM.**  
NIP. 19690827 200003 2 001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam





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://ain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kirana Ayuning Prabowo.....  
NIM : 2823133080.....  
Jurusan : Perbankan Syariah.....  
Fakultas : Ekonomi Bisnis dan 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 kualitas pelayanan dan citra produk tabungan mudharabah terhadap loyalitas nasabah di BMT Tharium 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, 16 Mei 2017

Menyatakan,



Kirana Ayuning Prabowo  
Namaterangdantandatangan