

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA *BAITUL MAAL WA
TAMWIL (BMT) PAHLAWAN 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:
YUNITASARI
NIM. 2823133166

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

PERSYARATAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yunitasari
NIM : 2823133166
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung”**. Adalah benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan diatas dan bukan pengambil alihan tulisan orang lain.

Jika dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil pengambilan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Tulungagung, 10 Maret 2017
Yang membuat Pernyataan



Yunitasari
NIM. 2823133166

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah pada *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung***” yang ditulis oleh Yunitasari dengan Nomor Induk Mahaiswa (NIM) 2823133166. Ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 24 Februari 2017

Pembimbing,



Ahmad Budiman, M.S.I
NIP: 198002252014031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, M.E.I
NIP. 19840416 2008011008

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA *BAITU*
***MAAL WAT TAMWIL* (BMT) PAHLAWAN TULUNGAGUNG**
SKRIPSI

Disusun Oleh

YUNITASARI
NIM. 2823133166

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 10 Maret 2017 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan perbankan syariah.

Dewan penguji

Ketua penguji

Mohammad Aswad, MA
NIP: 19750614 200801 1 009

Penguji utama

Dr. Agus Eko Sujianto, SE.,MM
NIP: 19710807 200501 1 003

Sekretaris/ penguji

Ahmad Budiman, M.S.I
NIP: 19800225 201403 1 001

Tanda tangan

.....
.....
.....

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Tulungagung


H. DEDE NUROHMAN, M.Ag
NIP. 19711026 200212 1 003



**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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : YUNITASARI
NIM : 2823133166
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM T
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 () yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI
INTER PERSONAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
BAITUL MAAL WA TAMWIL

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*)/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,
Yang Menyatakan,

