

**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  
Pernakan 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



## **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 Mahasiswa (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**

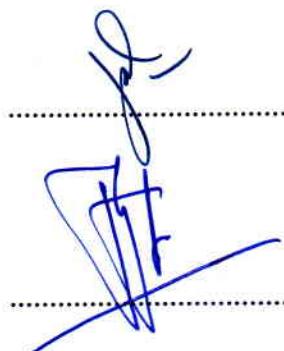
Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 10 Maret 2017 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan perbankan syariah.

**Dewan penguji**

Tanda tangan

**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



Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Tulungagung





**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 NASA BAH 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,

