

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PENANGANAN KOMPLAIN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI
BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT) PAHLAWAN
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

Titik Purwaningsih
NIM 2823133149

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PENANGANAN KOMPLAIN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI
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:

Titik Purwaningsih
NIM 2823133149

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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Titik Purwaningsih
NIM : 2823133149
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bukan mengambil alihan tulisan orang lain atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil 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.

Tulungagung, 02 Juni 2017

Yang Membuat Pernyataan,



Titik Purwaningsih

NIM. 2823133149

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) Pahlawan Tulungagung” yang ditulis oleh Titik Purwaningsih NIM 2823133149 ini telah diperiksa dan disetujui serta layak diujikan.

Tulungagung, 02 Juni 2017

Pembimbing



Ahmad Budiman, M.SI.
NIP. 19800225 201403 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd., M.E.I
NIP. 19740416 200801 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI
BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT) PAHLAWAN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Disusun oleh

TITIK PURWANINGSIH

NIM. 2823133149

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 09 Juni 2017 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua Penguji :

Hj. Amalia Nuril Hidayti, SE. M.Sy

NIP. 19840713 2014032002

Penguji Utama :

Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM.

NIP. 19700901 1999032002

Sekretaris/Penguji :

Ahmad Budiman, M.S.I

NIP. 19800225 2014031001

Tanda Tangan

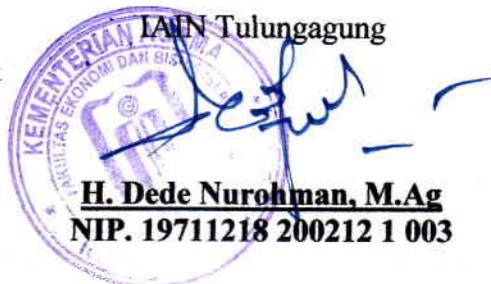
.....

.....

.....

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://iain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Titik Purwaningsih.....
NIM : 2823133149.....
Jurusran : 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 Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (Skripsi) yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif 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, 09 Agustus 2017

Yang Menyatakan,



Titik Purwaningsih

Nama terang dan tandatangan