

SERVICE EXCELLENCE
DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS NASABAH
(Studi atas Sistem Layanan Jemput Bola
di *Baitul Maal Wa Tamwil* Usaha Gabungan Terpadu
Sidogiri Kantor Cabang Pembantu Kanigoro Blitar)

SKRIPSI



Oleh

Ihwan Tohari
NIM. 2823133067

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

SERVICE EXCELLENCE
DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS NASABAH
(Studi atas Sistem Layanan Jemput Bola
di *Baitul Maal Wa Tamwil* Usaha Gabungan Terpadu
Sidogiri Kantor Cabang Pembantu Kanigoro Blitar)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri Tulungagung untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah



Oleh

Ihwan Tohari
NIM. 2823133067

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ihwan Tohari
NIM : 2823133067
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan : Perbankan Syariah
Dosen Pembimbing : Qomarul Huda, M.Ag.
Judul Skripsi : *Service Excellence* dalam Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi atas Sistem Layanan Jemput Bola di *Baitul Maal wat Tamwil* Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Pembantu Kanigoro Blitar)

Menyatakan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil penelitian atau hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran disertai tanggung jawab agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 04 Mei 2017

Penulis



Ihwan Tohari
NIM. 2823133067

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Service Excellence* dalam Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi atas Sistem Layanan Jemput Bola di *Baitul Maal wat Tamwil* Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Pembantu Kanigoro Blitar)" yang ditulis oleh Ihwan Tohari, NIM. 2823133067 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 04 Mei 2017

Pembimbing



Qomarul Huda, M.Ag
NIP. 19730414 200312 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, M.E.I
NIP. 19740614 200801 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

SERVICE EXCELLENCE DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS
NASABAH (STUDI ATAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA DI
BAITUL MAAL WAT TAMWIL USAHA GABUNGAN TERPADU
SIDOGIRI KANTOR CABANG PEMBANTU KANIGORO BLITAR)

SKRIPSI
Disusun oleh :

IHWAN TOHARI
NIM. 2823133067

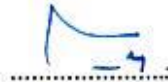
Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 09 Juni 2017 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Islam (S.E)

Dewan Penguji Skripsi

Tanda Tangan

Ketua/Penguji :

Nur Aziz Muslim, M.HI.
NIP. 19740716 200901 1 006



Penguji Utama :

Rohmawati, M.A.
NIP. 19770104 200901 2 003



Sekretaris / Penguji :

Qomarul Huda, M.Ag.
NIP. 19730414 200312 1 003



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam
IAIN Tulungagung



SAJID NURROHMAN, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujedi 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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ihwan Tohari
NIM : 2823133067
Jurusan : 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:

Service Excellence dalam Menciptakan Loyalitas Nasabah
(Studi atas Sistem Layanan jemput Bola di Baitul Maal wa Tamwil
Waha Kabupaten Jember Sidoarjo Kantor cabang Perbankan Kanigoro Bantar)

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, 03 Oktober 2017.

Yang Menyatakan,



Ihwan Tohari

Nama terang dan tanda tangan