

PENGARUH REPUTASI, NILAI NASABAH DAN
RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI KELOMPOK USAHA *MUAMALAH*
BAITUL MAAL WA TAMWIL PAHLAWAN CABANG
NOTOREJO TULUNGAGUNG

SKRIPSI



Oleh:

Ali Mahfud

NIM. 1741143023

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
PEBRUARI 2018

PENGARUH REPUTASI, NILAI NASABAH DAN
RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI KELOMPOK USAHA *MUAMALAH*
BAITUL MAAL WA TAMWIL PAHLAWAN CABANG
NOTOREJO TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan
Perbankan Syariah



Oleh:

Ali Mahfud

NIM. 1741143023

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
PEBRUARI 2018

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Ali Mahfud

NIM : 1741143023

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi atau karya tulis yang berjudul "Pengaruh Reputasi, Nilai Nasabah dan *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah di Kelompok Usaha *Muamalah Baitul Maal Wa Tamwil* Cabang Notorejo Tulungagung" ini merupakan hasil karya sendiri, bebas dari unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi atau karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 14 Pebruari 2018

Yang membuat pernyataan



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Reputasi, Nilai Nasabah dan *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah di Kelompok Usaha *Muamalah Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.” yang ditulis oleh Ali Mahfud, NIM 1741143023 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 2 Februari 2018
Pembimbing,



Dr. Hj. Nur Aini Latifah, S.E., M.M.
NIP. 197009011999032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah



Muhammad Aqim Adlan, M.E.I.
NIP. 19740416 2008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Reputasi, Nilai Nasabah dan *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah di Kelompok Usaha *Muamalah Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.” yang ditulis oleh Ali Mahfud, NIM 1741143023 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 28 Bulan: Februari Tahun: 2018 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

Budi Kolistiawan, S.Pd, M.El

NIP. 198404082014031003

Penguji Utama :

Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A.

NIP. 197701022014032001

Sekretaris / Penguji :

Dr. Nur Aini Latifah, S.E., M.M.

NIP. 197009011999032002

Tanda Tangan



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

NIP. 19711218 2002121 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 : Ali Mahfud
NIM : 1741143023
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : FEBI
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:

PENBARUH REPUTASI, NILAI NASABAH DAN
RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DI KELOMPOK USAHA MUAMALAH BAITUL MAAL WA TAMWIL
PAHLAWAN CABANG NOTOREJO 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, 17 April 2018
Yang Menyatakan,



ALI MAHFUD