

**ANALISIS EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN  
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN  
DAN LOYALITAS ANGGOTA DI BAITUL MAAL  
WATAMWIL USAHA GABUNGAN TERPADU  
SIDOGIRI LODOYO BLITAR**

**SKRIPSI**



Oleh:

**First Yahya Jihad Al Farouq**  
NIM. 1741143133

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

**ANALISIS EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN  
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN  
DAN LOYALITAS ANGGOTA DI BAITUL MAAL  
WATAMWIL USAHA GABUNGAN TERPADU  
SIDOGIRI LODOYO BLITAR**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**First Yahya Jihad Al Farouq**  
NIM. 1741143133

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

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : First Yahya Jihad Al Farouq  
NIM : 1741143133  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Efektivitas Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Tulungagung, 14 Maret 2018

Saya, yang menyatakan,



First Yahya Jihad Al Farouq  
NIM. 1741143133

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “Analisis Efektivitas Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar” yang ditulis oleh First Yahya Jihad Al Farouq, NIM. 1741143133 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 14 Maret 2018

Pembimbing,



**Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., MM**  
NIP. 19700901 199903 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhammad Aqim Adlan, M.EI**  
NIP. 19740416 200801 1 008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Analisis Efektivitas Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar" yang ditulis oleh First Yahya Jihad Al Farouq, NIM. 1741143133 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 02 April 2018

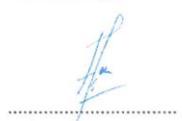
dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I.  
NIP. 19841231 2014032 002

Tanda Tangan



Penguji Utama :

Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.  
NIP. 19711218 2002121 003



Sekretaris / Penguji :

Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE.,MM  
NIP. 19700901 1999032 002



Mengesahkan,





**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 : First Yahya Jihad Al Farouq.....  
NIM : 17.111431.33.....  
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:

Analisis Efektivitas Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Anggota di BMT UGT SIDOGIRI LODOYO BLITAR.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data ( ), 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, 22 April 2018

\_\_\_\_\_ menyatakan,

METERAI TEMPAL

A89AFAFF095330460

6000

ENAM RIBU RUPAH

First Yahya Jihad Al Farouq  
Nama terang dan tandatangan