

PENGARUH ETIKA PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI
KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH
BAITUL MAAL WAT TANWIL HARAPAN UMAT
TULUNGAGUNG

SKRIPSI



Oleh:

Feby Norma Romadhona
NIM. 1741143122

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

PENGARUH ETIKA PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI
KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH
BAITUL MAAL WAT TANWIL HARAPAN UMAT
TULUNGAGUNG

SKRIPSI

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



Oleh:

Feby Norma Romadhona
NIM. 1741143122

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 : Feby Norma Romadhona

NIM : 1741143122

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (delapan)

menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam BMT Harapan Umat Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarism. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 16 Maret 2018

Saya yang menyatakan,



Feby Norma Romadhona
NIM.1741143122

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Harapan Umat Tulungagung” yang di tulis oleh Feby Norma Romadhona, NIM.1741143122 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 16 Maret 2018

Pembimbing



Ahmad Budiman, M.SI.

NIP. 19800225 201403 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wat Tanwil* Harapan Umat Tulungagung” yang di tulis oleh Feby Norma Romadhona, NIM. 1741143122 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada:

Tanggal: 04 Bulan: April Tahun: 2018

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

Dewan Penguji

Tanda Tangan

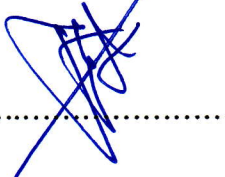
Ketua / Penguji :

Muhamad Aqim Adlan, M.E.I
NIP 19740416 200801 1 008



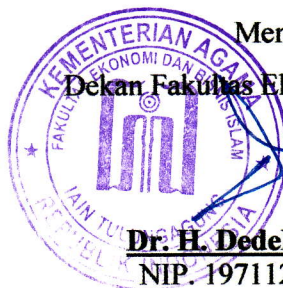
Penguji Utama :

Dr. Agus Eko Sujianto, SE.,MM
NIP 19710807 200501 1 003



Sekretaris / Penguji :

Ahmad Budiman, M.SI
NIP 19800225 201403 1 001



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. DedeNurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 2002 12 1 003



**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 bawahini:

Nama : Feby Norma Romadhona
NIM : 1741143122
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : 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 Etika Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tanwil Harapan Umat 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, 26 April 2018
Yang Menyatakan,



datangan
Feby Norma Romadhona