

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DAN *PERSONAL
MARKETING* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH DAN
LOYALITAS NASABAH PADA BAITUL MAAL
WATTAMWIL PAHLAWAN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh :

DIANA SURYANINGRUM

NIM. 2823133169

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

2017

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DAN PERSONAL
MARKETING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH DAN
LOYALITAS NASABAH PADA BAITUL MAAL
WATTAMWIL PAHLAWAN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Tulungagung untuk

Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Strata Satu

Sarjana Ekonomi Syariah

(S.E)



Oleh :

DIANA SURYANINGRUM

Nim. 2823133169

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

2017

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Diana Suryaningrum

NIM : 2823133169

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul "**Peranan Customer Service Dan Personal Marketing Dalam Meningkatkan Jumlah Dan Loyalitas Nasabah Pada BMT Pahlawan Tulungagung**" ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku. Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/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, 22 Juni 2017

Yang membuat pernyataan



Diana Suryaningrum
NIM. 2823133169

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Peranan Customer Service dan Personal Marketing Dala Meningkatkan Jumlah dan Loyalitas Nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung**” yang ditulis oleh **Diana Suryaningrum**, NIM 2823133169 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 22 Juni 2017

Pembimbing,



Dr. Nur Aini Latifah, S.E.,M.M.
NIP. 19700901 199903 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

LEMBAR PENGESAHAN

PERANAN CUSTOMER SERVICE DAN PERSONAL MARKETING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH DAN LOYALITAS NASABAH PADA BAITUL MAAL WATTAMWIL PAHLAWAN TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Disusun Oleh

Diana Suryaningrum
NIM.2823133169

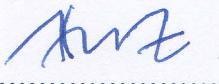
Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal, 28 Juli 2017 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan Perbankan Syariah

Dewan Penguji

Tanda Tangan

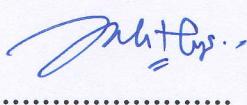
Ketua Penguji :

Ahmad Budiman, M.S.I
NIP.198002 25201403 2 002



Penguji Utama :

Hj. Amalia Nuril Hidayati, M.Sy
NIP.198407 13201403 2 002



Sekretaris Penguji

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



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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DIANA SURYANINGRUM
NIM : 2823133169
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:

PERAN CUSTOMER SERVICE DAN PERSONAL MARKETING
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH DAN LOYALITAS NASA
BAH PADA BAITUL MAAL WATTAMWIL PAHLAWAN

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, 23 Juli 2018
Yang Menyatakan,



DIANA SURYANINGRUM

Nama terang dan tanda tangan