

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PADA
PENERAPAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) FRONTLINER DI BMT SINAR AMANAH
BOYOLANGU TULUNGAGUNG

SKRIPSI



Oleh :

Lala Febrina Erliyanto
NIM. 1741143193

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

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PADA PENERAPAN
STANDART OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) FRONTLINER
DI BMT SINAR AMANAH BOYOLANGU TULUNGAGUNG

SKRIPSI

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



Oleh :

Lala Febrina Erliyanto
NIM. 1741143193

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lala Febrina Erliyanto
Nim : 1741143193
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : VIII (delapan)

menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) Frontliner di BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung ” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang ditunjuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 03 Juli 2018

Saya yang menyatakan,



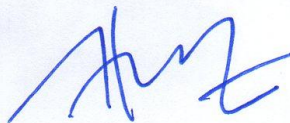
Lala Febrina Erliyanto
NIM. 1741143193

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) Frontliner di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung” yang ditulis oleh Lala Febrina Erliyanto NIM 1741143193 telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 03 Juli 2018

Pembimbing,

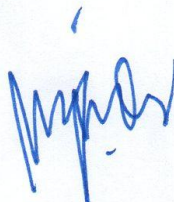


AHMAD BUDIMAN, M.S.I.

NIP. 19800225 201403 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



M. AQIM ADLAN, M. EI.

NIP. 19740416 200801 1 008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) Frontliner di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung” yang ditulis oleh Lala Febrina Erliyanto, NIM 1741143193 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 30 Bulan: Juli Tahun: 2018

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

Dewan Penguji
Ketua / Penguji :

Tanda Tangan

Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag

NIP. 19751211 200212 2 001

Penguji Utama :

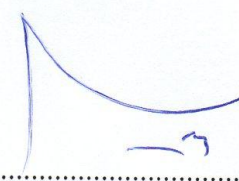
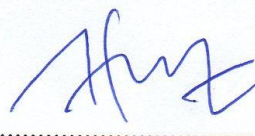
Nur Aziz Muslim, M.H.I

NIP. 19740716 200901 1 006

Sekretaris / Penguji :

Ahmad Budiman, M.S.I

NIP. 19800225 201403 1 001

.....

.....

.....

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 bawahini:

Nama : LALA FEBRINA ERLIYANTO
NIM : 1741143193
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:

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PADA PENERAPAN STANDART OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) FRONTLINER DI BMT SINAR AMANAH BOYOLANGU 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, 14 Agustus 2018

Yang Menandatangani,



LALA FEBRINA ERLIYANTO

Nama terang dan standatangan