

PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DALAM PEMBIAYAAN MUDARABAH DIBAITUL MAAL
WA TAMWIL UMMATANWASATHAN
TERTEKTULUNGAGUNG

SKRIPSI



Oleh:

DwiAgustina
NIM. 1741143085

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

PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH

DALAM PEMBIAYAAN MUDARABAH DI BAITUL MAAL
WA TAMWIL UMMATAN WASATHAN
TERTEKTULUNGAGUNG

SKRIPSI

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



Oleh:

Dwi Agustina
NIM. 1741143085

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Agustina
NIM : 1741143085
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Pembiayaan Mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarism. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya saya atau melakukan plagiiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 11 Juli 2018

Saya yang menyatakan,


Dwi Agustina

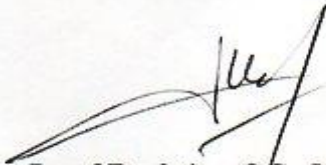
NIM. 1741143085

PERSETUJUAN PEMBIMBING

. Skripsi dengan judul “Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Pembiayaan Mudharabah Di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung” yang ditulis oleh DWI AGUSTINA NIM. 1741143085 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 11 Juli 2018

Pembimbing,



Jusuf Bachtiar, S.S., M.Pd
NIP. 19710616 200710 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Pembiayaan Mudharabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung” yang ditulis oleh Dwi Agustina NIM. 1741143085 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 strata satu Sarjana Ekonomi (S.E)

Dewan Penguji

Ketua Penguji :

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

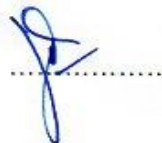
Penguji Utama :

Muhammad Aswad, M.A
NIP. 19750614 200801 1 009

Sekretaris / Penguji :

Jusuf Bachtiar, S.S., M.Pd
NIP. 19710616 200710 1 001

Tanda Tangan



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurhman, M.Ag
NIP. 19711218 200212 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 bawah ini:

Nama : DWI AGUSTINA
NIM : 1791193085
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
JenisKaryailmiah : 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 PENANGANAN KELUHAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM
PEMBAYARAN MUDHARABAH DI BMT UMMATAN WASATHAN
TERTEK 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, 20 AGUSTUS 2018

Yang Menyatakan,


Nama terang dan standatangan