

PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAJEMEN DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA  
SIMPANAN WADIAH DI KOPERASI SYARIAH AL-  
MAWADDAH SAMIR NGUNUT TULUNGAGUNG

SKRIPSI



Oleh:

**Zakiyah Fauziyah**  
NIM. 1741143393

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

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAJEMENT  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
ANGGOTA SIMPANAN WADIAH DI KOPERASI  
SYARIAH AL-MAWADDAH SAMIR NGUNUT  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Zakiyah Fauziyah**  
NIM. 1741143393

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

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zakiyah Fauziyah

Nim : 1741143393

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota Simpanan Wadiah di Koperasi Syariah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk 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, 24 Juli 2018

Saya yang menyatakan,



Zakiyah Fauziyah

NIM. 1741143393

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota Simpanan Wadi’ah di Koperasi Syariah Al-Mawaddah Samir Nguntul Tulungagung” yang ditulis oleh Zakiyah Fauziyah, NIM. 1741143393 telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 24 Juli 2018  
Pembimbing,



**Muhammad Aqim Adlan, M.E.I**  
NIP. 19740416 2008011 008

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



**Muhammad Aqim Adlan, M.E.I**  
NIP. 19740416 2008011 008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Anggota Simpanan Wadiah Di Koperasi Syariah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung" yang ditulis oleh Zakiyah Fauziyah, NIM. 1741143393 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 02 Bulan: Agustus Tahun: 2018 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :  
Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A  
NIP. 19770102 201403 2 001

Tanda Tangan

Penguji Utama :  
Muhammad Aswad, M.A.  
NIP. 19750614 200801 1 009

Sekretaris / Penguji :  
Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.  
NIP. 19740614 200801 1 008





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 : Zakiyah tauziyah  
NIM : 1741143393  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : FEBI  
JenisKaryIlmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujuiuntuk 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 Customer Relationship Management dan kualitas layanan terhadap loyalitas Anggota Simpanan Wadiah di koperasi Syariah Al-Mawaddah Samir Ngurut Tulungagung

Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif 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, 24 Agustus 2018

Yang Menyatakan,



Zakiyah tauziyah