

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI  
NASABAH DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL PAHLAWAN  
TULUNGAGUNG

SKRIPSI



Oleh :

**Ahmad Taufiqur Rohman**  
NIM. 1741143013

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI  
NASABAH DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL PAHLAWAN  
TULUNGAGUNG

SKRIPSI

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



Oleh :

**Ahmad Taufiqur Rohman**  
NIM. 1741143013

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 : Ahmad Taufiqur Rohman  
NIM : 1741143013  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (delapan)

menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra merek terhadap keputusan menjadi nasabah di Baitul Maal Wat tamwil Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 16 Juli 2018

Saya yang menyatakan,



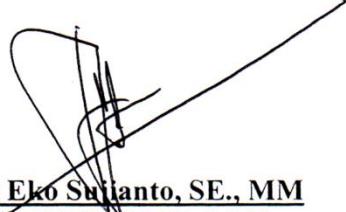
Ahmad Taufiqur Roham  
NIM. 1741143013

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Citra Merek terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung” yang ditulis oleh Ahmad Taufiqur Rohman, NIM 1741143013 telah diperiksa dan disetujui serta layak diujikan.

Tulungagung, 16 Juli 2018

Pembimbing



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

Mengetahui  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhamad Aqim Adlan, M.E.I**  
NIP. 19740614 200801 1 008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Citra Merek terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Baitul Maal Wat tamwil Tulungagung" yang ditulis oleh Ahmad Taufiqur Rohman, NIM. 1741143013 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 28..... Bulan: Juli..... Tahun: 2018. dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

Dr. Qomarul Huda, M. Ag  
NIP. 19730414 200312 1 003

Tanda Tangan



Penguji Utama :

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



Sekretaris / Penguji :

Dr. Agus Eko Sujianto, SE., MM  
NIP. 19710807 200501 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 : AHMAD TAUFIQUE ROHMAN  
NIM : 1741143013  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : FEBI  
JenisKaryailmiah : 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 Kualitas Pelayanan, kualitas Produk, dan Cita Merak terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan 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, 10 September 2018

Yang Menyatakan,



AHMAD TAUFIQUE ROHMAN  
Nama terang dan standatangan