

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BAITUL  
MAAL WA TAMWIL UNIT GABUNGAN  
TERPADU SIDOGIRI  
CABANG BLITAR

SKRIPSI



Oleh:

**Ahmad Shofiyuddin**  
NIM. 1741143011

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BAITUL  
MAAL WA TAMWIL UNIT GABUNGAN  
TERPADU SIDOGIRI  
CABANG BLITAR

SKRIPSI

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



Oleh:

**Ahmad Shofiyuddin**  
NIM. 1741143011

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

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Shofiyuddin  
NIM : 1741143011  
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Maal Wa Tamwil Unit Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Blitar”** ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjukkan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentul-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 12 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,



## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Maal Wa Tamwil Unit Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Blitar ". Yang ditulis oleh Ahmad Shofiyuddin ini telah diperiksa dan disetujui serta layak diujikan.

Tulunggaung, 11 April 2018

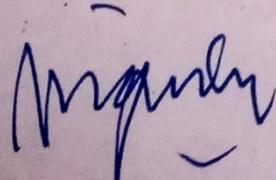
Pembimbing,



**Dr.Agus Eko Sujianto, SE.,MM**  
**NIP. 197108072005011003**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhamad Aqim Adlan, M.E.I**  
**NIP.1974041 620081 1 008**

## PENGSAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar" yang ditulis oleh Ahmad Shofiyuddin, NIM. 1741143011 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Selasa, 24 Juli 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 300312 1 003

Penguji Utama :

Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., M.M.

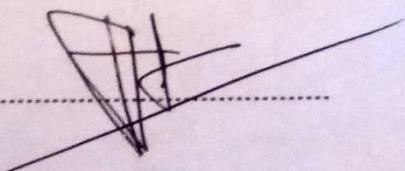
NIP. 19700901 99903 2 002

Sekretaris / Penguji :

Dr. Agus Eko Sujianto, SE., M.M.

NIP. 19710807 200501 1 003

### Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dede Nurohman, 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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Shafiyuddin.....  
NIM : 17411 43011.....  
Jurusan : Perbankan Syariah.....  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....  
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:

Pengaruh kualitas pelanggan dan loyalitas terhadap kepuasan nasabah bank maal wat tamwil unit gabungan terlado sidogiri cabang blitar.....

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, 12-08-2018

Yang Menyatakan,



.....Ahmad Shafiyuddin  
Namaterang dantandatangan