

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI BAITUL MAAL
WATTAMWIL (BMT) MADE DI DEMAK**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1)
Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen**



Disusun Oleh :

**N A M A : MIFTAKHUL HUDA
N I M : 04.207.9479 E**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
S E M A R A N G
2 0 1 6**

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Miftakhul Huda
NIM : 04.207.9479E
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Di Baitul Maal Wattamwil (BMT) Made di Demak.
Dosen Pembimbing : Dr. H. Moch Zulfa, MM.

Semarang, Agustus 2016

Menyetujui :
Dosen Pembimbing


Dr. H. Moch Zulfa, MM.



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Miftakhul Huda
NIM : 04.207.9479E

Menyatakan dihadapan Tim Penguji Skripsi, bahwa skripsi dengan judul:
"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Di Baitul Maal Wattamwil (BMT) Made di Demak", dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 29 Agustus 2016 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dan penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang,
Yang Memberi Pernyataan

Miftakhul Huda

Susunan Tim Penguji :

Pembimbing Utama,

Dr. H. Moch Zulfa, MM.

Anggota Tim Penguji Lain,

1. **Dra. Sri Ayuni, M.Si.**

2. **Drs. Mulyana, M.Si.**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI BAITUL MAAL WATTAMWIL
(BMT) MADE DI DEMAK**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Miftakhul Huda
NIM : 04.207.9479E

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama,

Anggota Tim Penguji Lain,


Dr. H. Moch Zulfa, MM.

1. 
Dra. Sri Ayuni, M.Si.

2. 
Drs. Mulyana, M.Si.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Hj. Alifah Ratnawati, SE, MM.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ↻ Serahkan segalanya pada Tuhan, dan Dia akan memberikan jalan padamu yakinlah bahwa semua akan indah pada waktu-Nya, Dia akan menunjukkan jalan selangkah demi selangkah menuju kebaikanmu.
- ↻ Orang sukses itu bukan karena tidak pernah jatuh, melainkan beberapa kali ia bangkit ketika jatuh. karena ujung lorong yang ada disana tidak akan pernah kita tahu sebelum kita berada didalamnya.
- ↻ Banyak gagal, banyak belajar tapi coba dan coba terus jangan patah semangat, yang penting tidak melakukan kesalahan yang sama dari setiap kegagalan kita harus bisa mengambil pelajaran yang kemudian menjadi petunjuk bagi langkah – langkah selanjutnya.
- ↻ Ketekunan dan “terus menerus” merupakan kekuatan yang powerfull untuk mencapai impian kita.
- ↻ Iman yang teguh merupakan tongkat dan lentera yang sangat berpengaruh dalam kelancaran langkah – langkah kita. Siapapun kita, kepercayaan yang kita anut, sertakan Allah sebagai bagian atau partner kerja.
- ↻ Hidupkan rasa syukur dalam setiap pencapaian kecil dan berharaplah itu akan merujuk pada kesempatan besar.

PERSEMBAHAN

- ↻ Ayah dan Ibu tercipta yang telah banyak berkorban dan memberikan dorongan, do'a serta motivasi kepada penulis.
- ↻ Istri dan anakku tersayang.