PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH BAITUTTAMWIL TAMZIS

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

NAMA : LASTIN KURNIYATI

N I M : 43108120140



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH BAITUTTAMWIL TAMZIS

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen

NAMA : LASTIN KURNIYATI

N I M : 43108120140

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Lastin Kurniyati

NIM : 43108120140

Program studi : Manajemen Strata - 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Januari 2011

Lastin Kurniyati
NIM : 43108120140

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lastin Kurniyati

NIM : 43108120140

Program Studi : Manajemen Strata – 1

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baituttamwil Tamzis

Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh :

Pembimbing

(Wawan Purwanto, Drs., SE., MM)

Tanggal :

Dekan

(Dr. Enny Ariyanto, SE, MSi)

Tanggal :

Ketua Program Studi Manajemen S-I

(H. Arief Bowo Prayoga K.,SE. MM)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH BAITUTTAMWIL TAMZIS

Dipersiapkan dan disusun oleh :
Lastin Kurniyati
43108120140

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 20 Januari 2011 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(Wawan Purwanto, Drs., SE., MM)

Anggota Dewan Penguji

(H. Arief Bowo Prayoga K.,SE. MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Dra. Aty Herawati M.Si.)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baituttamwil Tamzis".

Penulisan skripsi ini disusun melengkapi tugas akhir dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelas Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan-bantuan dari berbagai puhak. Dengan segala kerendahan hati, ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis berikan kepada :

1. Bapak H. Probosutedjo, selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Suharyadi, M.Si., selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Ibu Dr. Enny Ariyanto, SE, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
4. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen SI Universitas Mercu Buana, Jakarta.
5. Bapak Wawan Purwanto, Drs., SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, dukungan dan masukan yang berguna serta memacu motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama mengikuti pendidikan di Universitas Mercubuana.
7. Kedua orang tua dan adik-adik yang sangat penulis sayangi, yang doa dan kehadirannya memberikan kesejukan dan membuahkan optimisme pada penulis untuk terus maju dan bersemangat dalam hidup ini.
8. Untuk seluruh karyawan Tamzis cabang Jakarta, yang telah membantu dalam penyebaran angket.
9. Pak Yanuar, yang telah meluangkan waktunya untuk berdiskusi dan memberi masukan kepada penulis.
10. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan tersebut di atas. Skripsi ini tentu saja masih jauh dari sempurna sehingga pemulis dengan senang hati menerima kritik demi perbaikan. Kepada peneliti lain mungkin masih bisa mengembangkan hasil penelitian ini pada ruang lingkup yang lebih luas dan analisis yang lebih tajam. Akhirnya semoga skripsi ini ada manfaatnya.

Jakarta, 20 Januari 2011

Lastin Kurniyati