

**ANALISIS DAMPAK *SERVICE PERFORMANCE* DAN KEPUASAN
SEBAGAI *VARIABLE MODERATING* TERHADAP LOYALITAS**

(Studi Kasus BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) strata satu
pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

NINIK ANITA RISTANTI
20110730036

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2015

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**“ANALISIS DAMPAK *SERVICE PERFORMANCE* DAN KEPUASAN
SEBAGAI *VARIABLE MODERATING* TERHADAP LOYALITAS (STUDI
KASUS DI BMT BINA IHSANUL FIKRI YOGYAKARTA)”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : **NINIK ANITA RISTANTI**

NPM : **20110730036**

Telah di munaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal April 2015 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima :

Sidang Dewan

Ketua Sidang : Ragil Satria W, SE.I

Pembimbing : M. Sobar, SE.I M.Sc

Penguji : Syarif As'ad, SE.I., M.Si

Yogyakarta, 05 Mei 2015

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dekan,

Dr. Mahli Zainuddin, M.si