

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
(CRM) DAN *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH**

(Studi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Blitar)

SKRIPSI



Oleh :

**Dyah Niluh Ariningrum**

NIM. 17401153141

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JULI 2019**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
(CRM) DAN *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH**

(Studi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Blitar)

SKRIPSI

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



Oleh :

**Dyah Niluh Ariningrum**  
NIM. 17401153141

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JULI 2019**

## Lampiran 8

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dyah Niluh Ariningrum  
NIM : 17401153141  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (delapan)

menyatakan bahwa **skripsi** ini dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Service Excellent* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar)” 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 saya sendiri atau melakukan plagiarisi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 17 Juni 2019

Saya yang menyatakan,



Dyah Niluh Ariningrum  
NIM. 17401153141

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan *Service Excellent* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Blitar)” yang ditulis oleh Dyah Niluh Ariningrum, NIM. 17401153141 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 15 Juni 2019

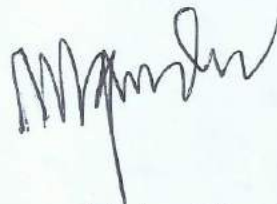
Pembimbing,



**Dr. H. Mashudi, M. Pd. I**  
NIP. 19690131 200112 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhammad Aqim Adlan, M.E.I.**  
NIP. 19740416 200801 1 008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Dan *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Blitar)” yang ditulis oleh Dyah Niluh Ariningrum, NIM 17401153141 ini telah dipertahankan di depan penguji pada  
Tanggal : 04                      Bulan: Juli                      Tahun: 2019

dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

### Dewan Penguji

Ketua / Penguji:

**Dr. H. Mashudi, M.Pd.I**  
NIP. 19690131 200112 1 003

Penguji Utama:

**Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I**  
NIP. 19770423 200912 1 001

Sekretaris / Penguji :

**Suminto, M.Pd.I**  
NIDN, 200747902

Tanda Tangan

.....  
.....  
.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. 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 : Dyah Niluh Ariningrum  
NIM : 17401153141  
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 Customer Relationship Management (CRM) dan Service Excellent terhadap Loyalitas Nasabah" (Studi di PT Bank Muamalat Indonesia KCP 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, ..... Juli 2019  
Yang Menyatakan,



Dyah Niluh Ariningrum