

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI BANK BRI SYARIAH
KCP JOMBANG**

SKRIPSI



Oleh:

Ayu Fatmawati
NIM. 17401153050

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI BANK BRI SYARIAH
KCP JOMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

Ayu Fatmawati
NIM. 17401153050

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Fatmawati

NIM : 17401153050

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/ karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang”**, ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

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

Tulungagung, Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Ayu Fatmawati

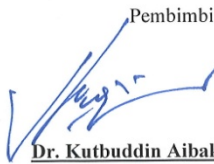
NIM. 17401153050

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI KCP Jombang Wahid Hasyim” yang ditulis oleh Ayu Fatmawati, NIM. 17401153050 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan

Tulungagung, 24 Juli 2019

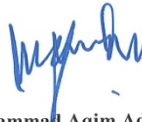
Pembimbing,



Dr. Kutbuddin Aibak, S.Ag., M.H.I

NIP. 19770724 200312 1 006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, M.E.I

NIP. 19740416 200801 1 008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang” yang ditulis oleh Ayu Fatmawati, NIM. 17401153050 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 2 Bulan: Agustus Tahun: 2019

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

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/Penguji :

Dr. Kutbuddin Aibak, S.Ag., M.H.I
NIP. 197707242003121006

Penguji Utama:

Dr. Qomarul Huda, M.Ag.
NIP. 197304142003121003

Sekretaris/Penguji:

Mochamad Faizun SS. M.Pd.I
NIDN: 2018098603

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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ayu Fatmawati
NIM : 17401153050
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : FEBI
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 Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap
Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang

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, Agustus 2019

Yang Menyatakan,



Ayu Fatmawati