

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
PT. BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH
KANTOR CABANG PEMBANTU
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

Faizatul Fajriyah As Sakina
NIM. 17401153237

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

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
PT. BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH
KANTOR CABANG PEMBANTU
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



Oleh:

Faizatul Fajriyah As Sakina

NIM. 17401153237

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Faizatul Fajriyah As Sakina

NIM : 17401153237

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul Pengaruh *Service Quality* dan *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung 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 peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 5 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Faizatul Fajriyah As Sakina

PESETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality* dan *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” yang ditulis oleh Faizatul Fajriyah As Sakina, NIM 17401153237 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 5 Juli 2019

Pembimbing,



Dr. Agus Eko Surtanto, MM.
NIP. 19701225 200001 2 005

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Adim Adlan, M.E.I.
NIP.19740416 200801 1 00

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality* dan *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” yang ditulis oleh Faizatul Fajriyah As Sakina, NIM 17401153237 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 02 Agustus 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua/ Penguji :

Dr. Agus Eko Sujianto, MM.
NIP. 19701225 200001 2 005

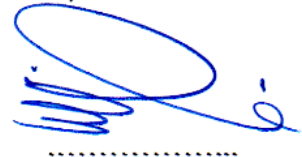
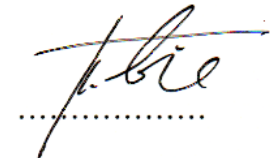
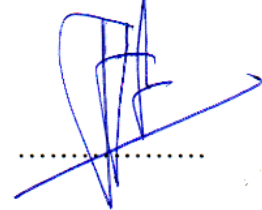
Penguji Utama :

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

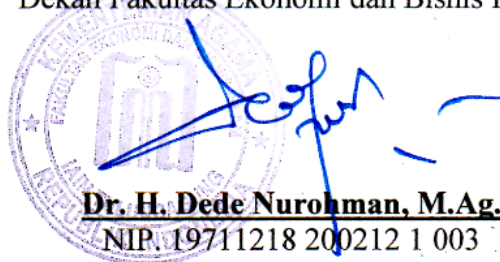
Sekretaris / Penguji :

Mochammad Faizun, S.S., M.Pd.I.
NIDN. 2018098603

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 : Faizatul Fajriyah As Sakina
NIM : 17401153237
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 Service Quality dan Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

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, 26 Agustus 2019
Yang Menyatakan,



Faizatul Fajriyah As Sakina
Namaterangdanandatangani