

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
TABUNGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING DI BANK  
SYARIAH MANDIRI  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Tino Eka Prasetya Kontesa Sari**  
NIM. 17401153438

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JANUARI 2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
TABUNGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING DI BANK  
SYARIAH MANDIRI  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**Tino Eka Prasetya Kontesa Sari**  
NIM. 17401153438

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JANUARI 2020**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tino Eka Prasetya Kontesa Sari

NIM : 17401153438

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Bank Syariah Mandiri Tulungagung”** ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari 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, 24 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Tino Eka Prasetya Kontesa Sari

NIM. 17401153438

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening di Bank Syariah Mandiri Tulungagung” yang ditulis oleh Tino Eka Prasetya Kontesa Sari, NIM 17401153438 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 27 November 2019

Pembimbing,



Hj. Amalia Nuril Hidayati. M.Sy.

NIP. 198407132014032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

NIP. 197404162008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Bank Syariah Mandiri Tulungagung” yang di tulis oleh, Tino Eka Prasetya Kontesa Sari, NIM. 17401153438 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 10 Januari 2020 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/Penguji :

Hj. Amalia Nuril Hidayati, M.Sy.  
NIP. 198407132014032002



Penguji Utama :

Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I  
NIP. 198412312014032002



Sekretaris/Penguji:

Refki Rusyadi, M.Pd.I  
NIDN. 2027128601



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.  
NIP. 197112182002121003





**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 : Tino Eka Prasetya Kontesa Sari  
NIM : 17901153938  
Jurusan : Perbankan Syariah  
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 Kualitas Peract dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Loyalitas Nasabah Tabungan dengan Kepuasan Sebagai  
Variabel Intervening di Bank Syariah Mandiri 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, 24 Januari 2020  
Yang Menyatakan,



Tino Eka Prasetya Kontesa Sari