

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* SEBAGAI  
UPAYA PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH  
(Studi Kasus di Bank Muamalat Indonesia  
Kantor Cabang Utama Kediri)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Linda Eka Prestanti**  
NIM. 17401163317

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

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* SEBAGAI  
UPAYA PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH  
(Studi Kasus di Bank Muamalat Indonesia  
Kantor Cabang Utama Kediri)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Linda Eka Prestanti**  
NIM. 17401163317

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

Lampiran 7: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Linda Eka Prestanti  
NIM : 17401163317  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Implementasi *Service Excellence* Sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 16 Maret 2020

Saya yang menyatakan,

  
Linda Eka Prestanti  
NIM.17401163317

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Implementasi *Service Excellence* Sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri)” yang ditulis oleh Linda Eka Prestanti, NIM. 17401163317 ini telah diperiksa dan disetujui serta layak untuk diujikan.

Tulungagung, 16 Maret 2020

Pembimbing,



**Ahmad Budiman, M.S.I**  
NIP.19800225 201403 1001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



**Muhammad Aqim Adlan, M.E.I**  
NIP.19740614 200801 1008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Implementasi *Service Excellence* Sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri)” yang ditulis oleh Linda Eka Prestanti, NIM. 17401163317 ini telah dipertahankan di depan Penguji pada Tanggal: 11 Bulan: Mei Tahun: 2020 dan telah dinyatakan diterima sebagai pemenuhan persyaratan memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi (S.E) dalam keilmuan perbankan syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji:

Nama

Ahmad Budiman, M.S.I

NIP: 19800225 201403 1001

Penguji Utama:

Nama

Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag.

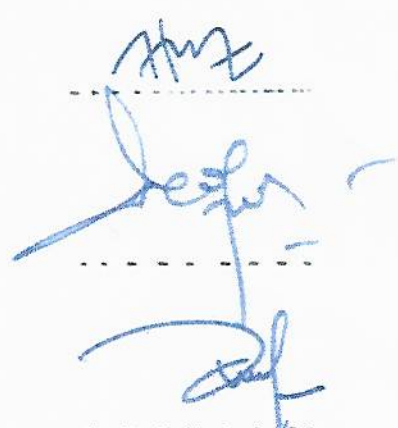
NIP: 19711218 200212 1003

Sekretaris/Penguji:

Nama

Refki Rusyadi, M.Pd.I

NIDN: 2027128601



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





**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 : LINDA EKA PRESTANTI  
NIM : 1740463317  
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH  
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JenisKaryailmiah : 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:

IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG UTAMA KEDIRI)

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, 16 JULI 2020

Yang M atakan,



LINDA EKA PRESTANTI

Nama terang dan standatangan