

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN *RELATIONSHIP QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA TBK. CABANG
KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh:

Nela Prastyana
NIM. 17401163008

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN *RELATIONSHIP QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA TBK. CABANG
KEDIRI**

SKRIPSI

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



Oleh:

Nela Prastyana
NIM. 17401163008

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nela Prastyana
Nim : 17401163008
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : VIII (delapan)

Menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” 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 karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 18 Maret 2020

Saya yang menyatakan,



Nela Prastyana

NIM. 17401163008

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” yang ditulis oleh Nela Prastyana, NIM. 17401163008 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diajukan.

Tulungagung, 18 Maret 2020

Pembimbing



Dr. Ali Mauludi AC, M.A
NIP. 197205012009011005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I
NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” yang ditulis oleh Nela Prastyana, NIM. 17401163008 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal 15 Bulan Mei Tahun 2020.

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

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/Penguji:

Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

NIP. 197205012009011005



Penguji Utama:

Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

NIP. 196901312001121003



Sekretaris/Penguji:

Ahmad Syaichoni, M.Sy.

NIP. 19910122201811002



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



Dr. H. Dede Nurphman, M.Ag

NIP. 197112182002121 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 bawahini:

Nama : Nela Prastyana.....
NIM : 17401163008.....
Jurusan : Perbankan Syariah.....
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).....
JenisKaryaIlmiah : Skripsi.....

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujuiuntuk 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 , Kualitas Produk dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri

Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif 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, 30 Juni 2020

Yang Menyatakan,



Nama terang dan standatangan