

**PENGARUH *MARKETING MIX* DAN *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG KEDIRI**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Bachriatul Haniful 'Ulumiyah**  
NIM. 17401163300

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

**PENGARUH *MARKETING MIX* DAN *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG KEDIRI**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Bachriatul Haniful 'Ulumiyah**  
NIM. 17401163300

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

### Pernyataan Keaslian Tulisan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bachriatul Haniful 'Ulumiyah  
NIM : 17401163300  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh *Marketing Mix* dan *Self Service Technology* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri" ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 10 Juni 2020

Yang membuat pernyataan



*Bachriatul*

**Bachriatul Haniful 'Ulumiyah**

NIM. 17401163300

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Marketing Mix* dan *Self Service Technology* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” yang ditulis oleh Bachriatul Haniful ‘Ulumiyah, NIM. 17401163300 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 19 Juni 2020

Pembimbing,



**Dr. H. Mashudi, M.Pd.I**  
NIP. 196901312001121003

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



**Muhamad Ajim Adlan, M.E.I**  
NIP. 197404162008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Marketing Mix dan *Self Service Technology* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri” yang ditulis oleh Bachriatul Haniful ‘Ulumiyah. NIM. 17401163300 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 26 Bulan: Juni Tahun: 2020

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

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

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

NIP. 196901312001121003

Penguji Utama :

**Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M**

NIP. 196908272000032001

Sekretaris / Penguji :

**Mochamad Faizun SS. M.Pd.I**

NIDN. 2018098603

Tanda Tangan



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**  
NIP. 197412182002121003



**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 : Bachriatul Hamidah Umumiyah  
NIM : 1740163300  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : 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 (...<sup>Skripsi</sup>...) yang berjudul:

Pengaruh Marketing Mix dan Self Service Technology Terhadap Loyaltiar  
Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang 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, 25 Agustus 2020  
Yang Menyatakan,

  
Bachriatul H. U