

**PENGARUH IKATAN EMOSI, KEPERCAYAAN,
KEMUDAHAN DAN PENGALAMAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DALAM IMPLEMENTASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
DI BRI SYARIAH TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

Diyas Januarista
NIM : 17401163053

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

**PENGARUH IKATAN EMOSI, KEPERCAYAAN,
KEMUDAHAN DAN PENGALAMAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DALAM IMPLEMENTASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
DI BRI SYARIAH TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



Oleh:

Diyas Januarista
NIM : 17401163053

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diyas Januarista

NIM : 17401163053

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi atau karya tulis yang berjudul “Pengaruh Ikatan Emosi, Kepercayaan, Kemudahan dan Pengalaman terhadap Loyalitas Nasabah dalam Implementasi *Customer Relationship Management* di BRI Syariah Tulungagung” ini merupakan hasil karya 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 atau 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, 27 Mei 2020

Yang membuat pernyataan



DIYAS JANUARISTA

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Ikatan Emosi, Kepercayaan, Kemudahan dan Pengalaman Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Implementasi *Customer Relationship Management* di BRI Syariah Tulungagung.” yang ditulis oleh Diyas Januarista, NIM. 17401163053 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 17 April 2020
Pembimbing,



Dr. Hj. Nur Aini Latifah, S.E., M.M
NIP. 19700901 1999032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I
NIP. 19740416 2008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Pengaruh Ikatan Emosi, Kepercayaan, Kemudahan dan Pengalaman Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Implementasi *Customer Relationship Management* di BRI Syariah Tulungagung." yang ditulis oleh Diyas Januarista, NIM. 17401163053 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal 12 Bulan: Mei Tahun: 2020 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

Dr. Hj. Nur Aini Latifah, S.E., M.M

NIP. 197009011999032002

Penguji Utama :

Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

NIP. 197205012009011005

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

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 : Diyas Januarista
NIM : 17401163053
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 Ikatan Emosi , Kepercayaan, Kemudahan dan
Pengalaman Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Implementasi
Customer Relationship Management di BRI Syariah 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, 20 Juli 2020
Yang Menyatakan,



Diyas Januarista