

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT KEPUASAN,  
DAN MINAT NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA TBK. CABANG  
KEDIRI**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Sri Warih Sunu Widodo**  
NIM 17401163163

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT KEPUASAN,  
DAN MINAT NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DI 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:

**Sri Warih Sunu Widodo**  
NIM 17401163163

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

**Lampiran 14 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan**

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sri Warih Sunu Widodo  
Nim : 17401163163  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan dan Minat Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di 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 plagiatisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 11 Mei 2020

Saya yang menyatakan,



Sri Warih Sunu Widodo  
NIM. 1740063163

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “(Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, dan Minat Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri)” yang ditulis oleh Sri Warih Sunu Widodo, NIM. 17401163163 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 17 April 2020

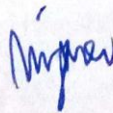
Pembimbing,



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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhammad Aqim Adlan, M.E.I**  
NIP. 19740416 200801 1 008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “(Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, dan Minat Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri)” yang ditulis oleh Sri Warih Sunu Widodo, NIM. 17401163163 ini telah dipertahankan depan dewan penguji pada:

Tanggal: 11 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. H. Mashudi, M.Pd.I.  
NIP. 196901312001121003

Penguji Utama:

Dr. Muhammad Aswad, M.A.  
NIP. 197506142008011009

Sekretaris/Penguji:

Elok Fitriani Rafikasari, M.Si.  
NIP. 198909212018012001

Tanda Tangan



.....



.....



.....

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. 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 : Sri Warih Sunu Widada  
NIM : 17901163163  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya Ilmiah : S.Kripsi

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 (S.Kripsi) yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, dan Minat  
Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank  
Muamalat Indonesia Tbk. 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, 1 September 2020  
Yang Menyatakan,



SRI WARIH SUNU WIDADA