

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA
SYARIAH KANTOR KAS KEDIRI TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh :

Fitria Nur Aziza
NIM. 17401163196

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

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA
SYARIAH KANTOR KAS KEDIRI TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



Oleh :

Fitria Nur Aziza
NIM. 17401163196

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitria Nur Aziza
NIM : 17401163196
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan dengan semestinya.

Tulungagung, 15 Mei 2020

Saya yang menyatakan,



Fitria Nur Aziza

NIM. 17401163196

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung” yang ditulis oleh Fitria Nur Aziza, NIM. 17401163196 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 09 Mei 2020

Pembimbing,



Hj. Amalia Nuril Hidayati, S.E., M.Sy.

NIP. 198407132014032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung” yang ditulis oleh Fitria Nur Aziza, NIM. 17401163196 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 25 Bulan: Juni Tahun: 2020 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

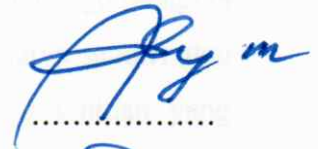
Ketua / Penguji

Hj. Amalia Nuril Hidayati, S.E., M.Sy.
NIP.198407132014032002



Penguji Utama

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



Sekretaris / Penguji

Dedi Suselo, SE., M.M.
NIDN.2023059002



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. 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 : FITRIA NUR AZIZA
NIM : 17401163196
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 Atribut Produk, kualitas pelayanan dan Relationship Marketing terhadap kepuasan dan loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor kas Kediri 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, 19 Oktober 2020
Yang Menyatakan,

METERAI
TEMPEL
TGL. 20
44763AHF590552978
6000
ENAM RIBURUPIAH
Fitria Nur Aziza