

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, CITRA MEREK  
DAN PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DI BANK BRISYARIAH KANTOR KAS KEDIRI  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Lailaturrohmah**  
NIM. 17401163213

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

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, CITRA MEREK  
DAN PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DI BANK BRISYARIAH 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:

**Lailaturrohmah**  
NIM. 17401163213

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

*Lampiran 14 : Pernyataan Keaslian Tulisan*

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lailaturrohmah  
NIM : 17401163213  
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, Citra Merek dan Pemasaran Relasional terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain dirujuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lainnya yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 22 Desember 2020

Yang membuat pernyataan



**Lailaturrohmah**  
NIM. 17401163213

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, Citra Merek dan Pemasaran Relasional terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung” yang ditulis oleh Lailaturrohmah, NIM. 17401163213 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 2 Oktober 2020

Pembimbing,



**Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., M.M.**

NIP. 19700901 199903 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.**

NIP. 19740416 200801 1 008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, Citra Merek dan Pemasaran Relasional terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung” yang ditulis oleh Lailaturrohmah NIM.17401163213 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 10 Bulan: Desember 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. Hj. Nur Aini Latifah, SE., MM.**  
NIP. 19700901 199903 2 002



Penguji Utama:

**Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.**  
NIP. 19690131 200112 1 003



Sekretaris/Penguji:

**Lativa Hartiningtyas, M.Pd.**  
NIP. 19911006 201903 2 016



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr./H. Dede Nurohman, M.Ag.**  
NIP. 19711218 200312 1 003



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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LAILATURROHMAH  
NIM : 17401163213  
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 Kepuasan, Kepercayaan, Citra Merek dan Pemasaran Relasional terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah 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, 27 Januari 2021

Yang Menyatakan,



6000  
ENAM RIBU RUPIAH

Lailaturrohmani