

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK  
MUAMALAT KCU KEDIRI**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Risma Dwi Astuti  
NIM. 17401163310**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK  
MUAMALAT KCU KEDIRI**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**Risma Dwi Astuti**  
**NIM. 17401163310**

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

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Risma Dwi Astuti

NIM : 17401163310

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : IX (sembilan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri" ini secara keseluruhan adalah hasil penulisan/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarism. Jika dikemudia hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 17 Agustus 2020

Saya yang menyatakan

  
Risma Dwi Astuti  
NIM. 17401163310



## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri” yang ditulis oleh Risma Dwi Astuti, NIM. 17401163310, ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 11 Agustus 2020

Pembimbing,



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

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

**PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri” yang ditulis oleh Risma Dwi Astuti, NIM. 17401163310 ini telah dipertahankan 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. H. Mashudi, M.Pd.I.  
NIP. 196901312001121003

Penguji Utama:

Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., M.M.  
NIP. 197009011999032002

Sekretaris/Penguji:

Mega Tunjung Hapsari, M.AP.  
NIP. 199312112019032028

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Edede 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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : RISMA DWI ASTUTI  
NIM : 17401163310  
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 KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DI BANK MUAMALAT KCU 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, 05 FEBRUARI 2021

Yang Menyatakan,

  
Materai  
RISMA DWI ASTUTI  
Nama terang dan  
6000  
RIBURUPAH