

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STRATEGI  
PEMASARAN DAN RELIGIUSITAS NASABAH TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA  
SYARIAH TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Fransisca Mega Dewi**  
NIM: 17401163065

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JANUARI 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STRATEGI PEMASARAN DAN  
RELIGIOSITAS NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI  
BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Fransisca Mega Dewi**  
NIM: 17401163065

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JANUARI 2021**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Religiusitas Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Tulungagung” yang ditulis oleh Fransisca Mega Dewi, NIM. 17401163065 ini telah diperiksa dan disetujui serta layak untuk diujikan

Tulungagung, 17 Januari 2021

Pembimbing



Dr. Ali Mauludi, AC.,M.A.  
NIP. 19720501 200901 1 005

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Religiusitas Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Tulungagung” yang ditulis oleh Fransisca Mega Dewi, NIM. 17401163065 ini telah dipertahankan di depan dengan penguji pada:

Tanggal: 30 Bulan: Januari Tahun: 2021

Dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

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



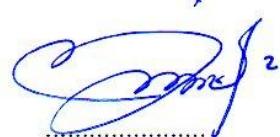
Penguji Utama :

**Hj. Amalia Nuril Hidayati, M.Sy.**  
NIP. 198407132014032002



Sekretaris / Penguji :

**Labib Muzaki Sobir, S. Hum.,M.Pd.I**  
NIDN. 2016048005



## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fransisca Mega Dewi

Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 14 Agustus 1998

NIM : 17401163065

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Religiusitas Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Tulungagung” adalah benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan diatas dan bukan pengambilan tulisan orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

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

Tulungagung, 17 Januari 2021



Fransisca Mega Dewi  
NIM. 17401163065



**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 : FRANSISCA MEGA  
NIM : 174011G3065  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : 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 Kultur Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Religiusitas Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Rakyat Indonesia 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, 15 Februari 2021  
Yang Menvatakan,  
  
0129EADF882646400  
6000  
BANK RIBURUPIAH  
Fransisca Mega Dewi