

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
EMOSIONAL, HARGA DAN BIAYA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PERBANKAN SYARIAH DI BANK MUAMALAT
INDONESIA KANTOR CABANG KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh:

Agillia Kurniasari

NIM. 12401173286

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
EMOSIONAL, HARGA DAN BIAYA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PERBANKAN SYARIAH DI BANK MUAMALAT
INDONESIA KANTOR CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

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



Oleh:

Agillia Kurniasari
NIM. 12401173286

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri” yang ditulis oleh Agillia Kurniasari, NIM. 12401173286 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak untuk diujikan.

Tulungagung, 29 Maret 2021

Pembimbing,



Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., MM.
NIP. 19700901 199903 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri” yang ditulis oleh Agillia Kurniasari, NIM. 12401173286 telah dipertahankan didepan dewan penguji pada 03 Mei 2021 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuwan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua Penguji :

Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., MM.

NIP. 19700901 199903 2 002

Tanda Tangan



Penguji Utama :

Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M. Si.

NIP. 19770423 200912 1 001



Sekretaris :

Risdiana Himmati, M. Si.

NIP. 19931006 201903 2 024



Mengesahkan,

Dekan Fakultas dan Bisnis Islam

Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag.

NIP. 19711218 200212 1 003

Lampiran 7

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agillia Kurniasari

NIM : 12401173286

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : 8 (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri” ini secara keseluruhan merupakan hasil penelitian karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang ditunjuk sumbernya, dan bebas dari plagirisme. Jika dikemudian terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi, maka siap ditindak lanuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 29 Maret 2021

Saya yang menyatakan



Agillia Kurniasari

NIM. 12401173286



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 40 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, 321050 Faximile (0355) 321050
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AGILLIA KURNIASARI
NIM : 12401173286
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN BISMIS 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 PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, EMOSIONAL, HARGA DAN BIAYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PERBANKAN SYARIAH DI BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR 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, 16 JUNI 2021
Yang Menyatakan,



AGILLIA KURNIASARI