

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN,
KEPUASAN NASABAH, DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT
KANTOR CABANG KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh :

Laili Munjidah
NIM. 12401173291

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN,
KEPUASAN NASABAH, DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT
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 :

Laili Munjidah
NIM. 12401173291

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

PERESETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitasm Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” yang ditulis oleh Laili Munjidah, NIM. 12401173291 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 6 Juni 2021

Pembimbing,



Dr. Sutopo, M.Pd.

NIP. 1978805099 200801 1 012

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, M.E.I

NIP. 19740416 200801 1 008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” yang ditulis oleh Laili Munjidah, NIM. 12401173291 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada 24 Juni 2021 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.


Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji :

Dr. Sutopo, M.Pd.

NIP. 1978805099 200801 1 012


.....

Penguji Utama :

Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag


NIP. 19751211 200212 2 001


.....

Sekretaris :

Dedi Suselo, S.E., M.M.

NIDN. 2023059002


.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag.

NIP. 19711218 200212 1 003

Lampiran 7

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Laili Munjidah

NIM : 12401173291

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi, 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, 14 Juli 2021

Saya Yang Menyatakan



Laili Munjidah

NIM. 12401173291



**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, 321658 Fax/mile (0355) 321658
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LAILI MUNDIAH
NIM : 12401173291
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
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 LAYANAN, KEPERCAYAAN, KEPUASAN NASABAH DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT 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 Agustus 2021
Yang Menyatakan,


LAILI MUNDIAH