

**STRATEGI PEMASARAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS LAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN  
LOYALITAS NASABAH DI BRI SYARIAH KK KEDIRI  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Amin Rita Setyaningsih**

NIM.12401173116

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

**MEI 2021**

**STRATEGI PEMASARAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS LAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN  
LOYALITAS NASABAH DI BRI SYARIAH KK KEDIRI  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**Amin Rita Setyaningsih**

NIM. 12401173116

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

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amin Rita Setyaningsih  
NIM : 12401173116  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (delapan)

menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Strategi Pemasaran, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 31 Mei 2021

Saya yang menyatakan,



Amin Rita Setyaningsih  
NIM. 12401173116

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “Strategi Pemasaran, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung” yang ditulis oleh Amin Rita Setyaningsih, NIM. 12401173116 telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 31 Mei 2021

Pembimbing,



Refki Rusyadi, M.Pd.I.

NIDN. 2027128601

Mengetahui ,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, S.Ag.,S.Pd.I., M.E.I

NIP. 197404162008011008

## **PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi dengan judul "Strategi Pemasaran, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung" yang ditulis oleh Amin Rita Setyaningsih NIM. 12401173116 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal: Jumat, 25, Bulan: Juni Tahun: 2021 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

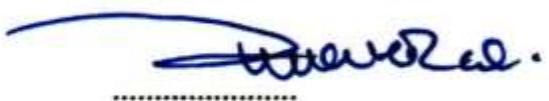
Dewan Penguji

Ketua/Penguji

Refki Rusyadi, M.Pd.I.

NIDN. 2027128601

Tanda Tangan



Penguji Utama

Jusuf Bachtiar S.S., M.Pd

NIP. 197106162007101001



Sekretaris/Penguji

Didik Setiawan, S.E., M.M.

NIDN. 2024077905



Mengesahkan,





SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amin Rita Setyaningsih.....  
NIM : 12901173116.....  
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:

"Strategi Pemasaran, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan  
Dalam Memperbaikkan Loyalitas Nasabah Di BRI Syariah  
KK 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, 26 Agustus 2021  
Yang Menyatakan,



Namaterangdantandatangan