

PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, *SERVICE PERFORMANCE* DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT PADA BRI SYARIAH TULUNGAGUNG

SKRIPSI



Oleh:

Galih Fahmi Fadhilah
NIM. 12401173252

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

PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, *SERVICE PERFORMANCEDAN* KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT PADA BRI SYARIAH TULUNGAGUNG

SKRIPSI

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



Oleh:

Galih Fahmi Fadhillah
NIM. 12401173252

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Relationship Marketing, Service Performance* Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat Pada BRI Syariah Tulungagung” yang ditulis oleh Galih Fahmi Fadhillah, NIM. 12401173252 ini telah diperiksa dan disetujui,serta layak diujikan.

Tulungagung, Juli 2021

Pembimbing,

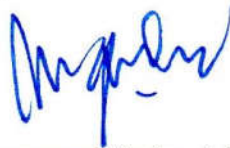


Dr. Deny Yudiantoro, SAP., MM.

NIP.19840305201903101

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, M.E.I

NIP. 19740614200811008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Relationship Marketing, Service Performance* Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat Pada BRI Syariah Tulungagung” yang ditulis oleh Galih Fahmi Fadhillah, NIM. 12401173252 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal 19 Bulan Juli Tahun 2021

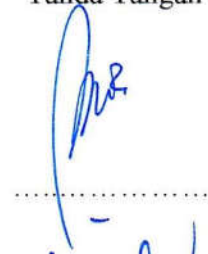
Dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

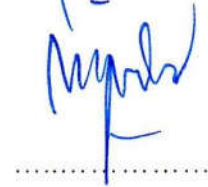
Ketua/Penguji :

Dr. Deny Yudiantoro, SAP., MM
NIP. 198403052019031011



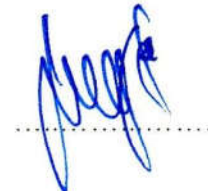
Penguji Utama :

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



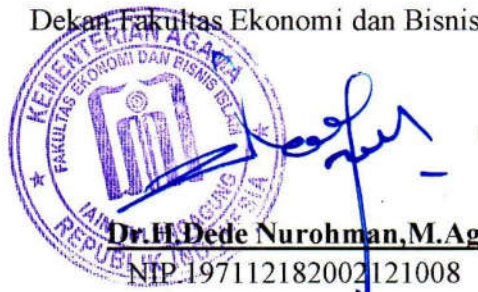
Sekretaris/Penguji :

Siswahyudianto, M.M
NIDN. 2015068402



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag
NIP. 197112182002121008

Lampiran 7 Pernyataan Keaslian

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Galih Fahmi Fadhillah
NIM : 12401173252
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Pengaruh *Relationship Marketing*, *Service Performance* dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat Pada BRI Syariah 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, 14 Juli 2021
Saya yang menyatakan,



Galih Fahmi Fadhillah
NIM. 12401173252



**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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Caah Fahmi Fadhilah
NIM : 12401173252
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 Relationship Marketing, Service Performance Dan Keruasan Masabah Terhadap Loyalitas Masabah Kredit Usaha Rakyat Pada BRI 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, 09 September 2021
Yang Menyatakan,


Caah Fahmi Fadhilah
Namaterangnantatangan