

**ANALISIS STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT  
BANK SYARIAH INDONESIA KK TULUNGAGUNG TRADE  
CENTER (EX BRI SYARIAH TULUNGAGUNG)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Harum Handayani**  
NIM. 12401173118

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

**ANALISIS STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT  
BANK SYARIAH INDONESIA KK TULUNGAGUNG TRADE  
CENTER (EX BRI SYARIAH TULUNGAGUNG)**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**Harum Handayani**  
NIM. 12401173118

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

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul "Analisis Strategi Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah) yang ditulis oleh Harum Handayani, NIM. 12401173118 ini telah diperiksa dan disetujui serta layak di ujikan.

Tulungagung, 17 Juni 2021

Pembimbing,

Nur Aziz Muslim, M.H.I.  
NIP. 197407162009011006

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

  
Muhamad Adim Adlan, S.Pd.I.,M.E.I  
NIP. 197404162008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Analisis Strategi Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah)” yang ditulis oleh Harum Handayani, NIM. 12401173118 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 22 Bulan Juli Tahun 2021 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua/Penguji :

Nur Aziz Muslim, M.H.I.  
NIP. 197407162009011006

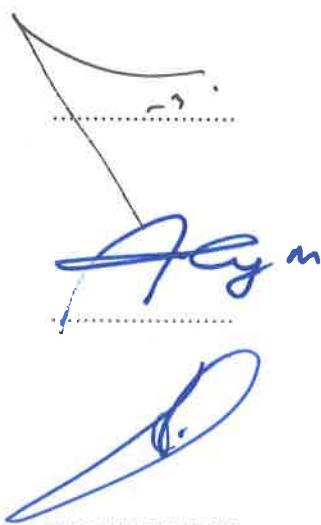
Penguji Utama :

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

Sekretaris/Penguji :

Dedi Suselo, SE., M.M.  
NIDN. 2023059002

Tanda Tangan



## **LAMPIRAN 5**

### **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Harum Handayani

NIM : 12401173118

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Strategi Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 15 Juni 2021

Saya yang menyatakan



Harum Handayani  
NIM. 12401173118



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://lain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HARUM HANDAYANI  
NIM : 12401173118  
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:

ANALISIS STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT  
BANK SYARIAH INDONESIA KK TULUNGAGUNG TRADE CENTER  
(EX. 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, 06 September 2021  
Yang Menyatakan,



HARUM HANDAYANI