

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PROSES  
KEPUTUSAN NASABAH MENGAJUKAN AKAD  
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BANK MUAMALAT  
CABANG KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh:  
**Ria Dwi Saputri**  
NIM. 17401153347

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PROSES  
KEPUTUSAN NASABAH MENGAJUKAN AKAD  
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BANK MUAMALAT  
CABANG KEDIRI**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Ria Dwi Saputri**  
NIM. 17401153347

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

## Lampiran 14

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ria Dwi Saputri

NIM : 17401153347

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Semester : XIII

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Proses Keputusan Nasabah Mengajukan Akad Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Cabang Kediri.” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarism. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 18 Oktober 2021

Saya yang menyatakan,



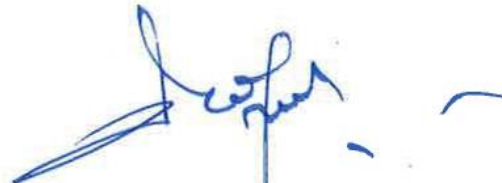
Ria Dwi Saputri  
NIM.17401153347

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Proses Keputusan Nasabah Mengajukan Akad Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Cabang Kediri”** yang ditulis oleh Ria Dwi Saputri, NIM 17401153347 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.


Tulungagung, 21 Oktober 2021

Pembimbing,



**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**  
**NIP. 19711218 2002121 003**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Proses Keputusan Nasabah Mengajukan Akad Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Cabang Kediri” yang ditulis oleh Ria Dwi Saputri, NIM 17401153347 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: 03 November 2021 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah

**Dewan Penguji**

**Tanda Tangan**

Ketua / Penguji :

**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag**  
NIP. 19711218 2002121 003

Penguji Utama :

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

Sekretaris / Penguji :

**Moh. Rois Abin, M.Pd.I**  
NIDN. 2010068801

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag**  
NIP. 19711218 2002121 003





**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 : Ria Dwi Saputri  
NIM : 17401153347  
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:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap Proses Keputusan Nasabah mengajukan Akad Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat 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, 13 Januari 2022  
Yang Menyatakan,



Ria Dwi Saputri  
NIM. 17401153347