

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. KCP
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

Fatihatus Shofia Farrodiba
NIM. 12401173032

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. KCP
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



Oleh:

Fatihatus Shofia Farrodiba
NIM. 12401173032

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

Lampiran 12 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fatihatus Shofia Farrodiba

Nim : 12401173032

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : IX (sembilan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Customer Relationship Management*, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang di rujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarism. Jika kemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 29 November 2021

Saya yang menyatakan,



Fatihatus Shofia Farrodiba

NIM. 12401173032

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Customer Relationship Management*, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Tulungagung” yang ditulis oleh Fatihatus Shofia Farrodiba, NIM. 12401173032 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 29 November 2021


Pembimbing,



Hj. Amalia Nuril Hidayati, M.Sy
NIP.198407132014032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Customer Relationship Management*, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung” yang ditulis oleh Fatihatus Shofia Farrodiba, NIM. 12401173032 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 10 Bulan: Desember Tahun: 2021

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

Dewan Penguji,

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

Hj. Amalia Nuril Hidayati, M.Sy.
NIP. 198407132014032002



Penguji Utama :

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



Sekretaris / Penguji :

Rendra Erdkhadifa, M.Si.
NIP. 199002102019031014



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

111218 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 : FATIHATUS SHOFA FARRODIBA
NIM : 12401173032
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 KUALITAS PELAYANAN, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT,
dan CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT.
BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk KCP 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, 11 Januari 2022
Yang Menyatakan,



Fatihatus Shofia F.
Namaterangdantandatangan