

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN
NASABAH, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK
SYARIAH MANDIRI KCP TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

Erni Kusumawati
NIM. 17401153212

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

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN
NASABAH, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK
SYARIAH MANDIRI KCP TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



Oleh:

Erni Kusumawati
NIM. 17401153212

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

Lampiran 5**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Erni Kusumawati

NIM : 17401153212

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul
‘Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Nasabah, Kualitas Nasabah dan
Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor
Cabang Pembantu Tulungagung” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas
dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai
dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung
unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap
melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi ata perbuatan tersebut.

Tulungagung, Desember 2021

Yang membuat pernyataan



(Erni Kusumawati)

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” yang ditulis oleh Erni Kusumawati, NIM. 17401153212 ini telah diperiksa dan disetujui,serta layak diujikan.

Tulungagung, 4 Desember 2021

Pembimbing,



Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

NIP. 196901312001121003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

NIP. 197404162008011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul “Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” yang ditulis oleh Erni Kusumawati, NIM. 17401153212 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 09 Bulan: Desember Tahun: 2021

Dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi (S.E.)


Dewan Penguji

Ketua Penguji

Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

NIP. 196901312001121003

Tanda Tangan



Penguji Utama

Dr. H. Ahmad Muhtadi Anshor, M.Ag.


NIP. 197007202000031001



Sekretaris Penguji

Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.

NIP. 199109042019032091



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 : ERNI KUSUMAWATI
NIM : 17401193212
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 CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN NASABAH
KUALITAS NASABAH, DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI 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, 22 JANUARI 2022

Yang Menyatakan,



ERNI KUSUMAWATI