

**PENGARUH NILAI NASABAH, KUALITAS PELAYANAN  
DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Septia Yuliani**  
NIM. 12401183249

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
JULI 2022**

**PENGARUH NILAI NASABAH, KUALITAS PELAYANAN  
DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**Septia Yuliani**  
NIM. 12401183249

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
JULI 2022**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan Dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” yang ditulis oleh Septia Yuliani dengan NIM. 12401183249 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 08 Juni 2022

Pembimbing



**Dr. Binti Nur Asiyah, M. Si**  
NIP. 198008112011012007

Mengetahui,

Koordinator Prodi Perbankan Syariah



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

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung" yang ditulis oleh Septia Yuliani, NIM. 12401183249 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 02 Bulan: Juli Tahun: 2022

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

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

**Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si**  
NIP. 198008112011012007

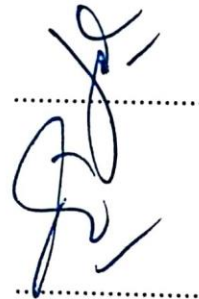
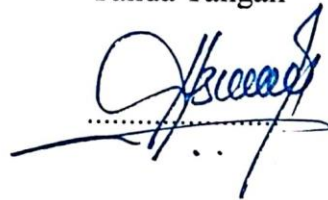
Penguji Utama :

**Dr. Muhammad Aswad, M.A.**  
NIP. 197506142008011009

Sekretaris/ Penguji

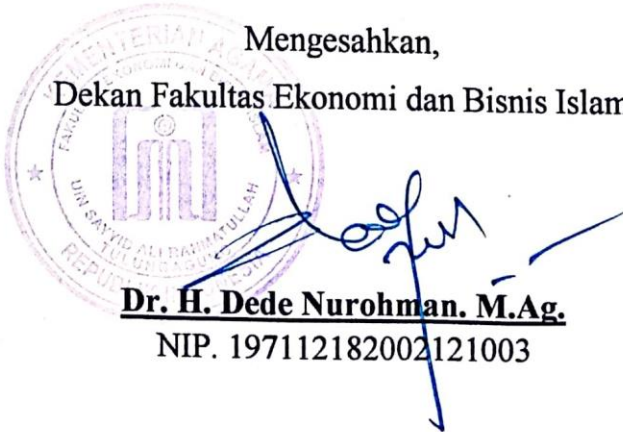
**Risdiana Himmati, M.Si**  
NIP. 199310062019032024

Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**  
NIP. 197112182002121003

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Septia Yuliani

NIM : 12401183249

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bahwa penelitian ini bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 08 Juni 2022

Saya yang menyatakan,



Septia Yuliani  
NIM. 12401183249



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG**  
**UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon: (0355) 321513 Website: www.perpustakaan.uinsatu.ac.id

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Septia Tuliiani  
NIM : 12401183249  
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 UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (...Skripsi...) yang berjudul: "Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah 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, 23 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Septia Tuliiani

Nama terang dan tandatangan