

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PERSONAL SELLING*
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULUNGAGUNG
(Ex. BNI Syariah)**

SKRIPSI



Oleh :

Ilma Tzania Fahmadiani
NIM. 12401173139

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PERSONAL SELLING*
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULUNGAGUNG
(Ex. BNI Syariah)**

SKRIPSI

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



Oleh :

Ilma Tzania Fahmadiani
NIM. 12401173139

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

Lampiran 15 Pernyataan keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ilma Tzania Fahmadiani

NIM : 12401173139

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : IX (Sembilan)

Menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Personal Selling* dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (ex. BNI Syariah)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 28 Desember 2021

Saya yang menyatakan



Ilma Tzahnia Fahmadiani
NIM. 12401173139

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Personal Selling*, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah)” yang di tulis oleh Ilma Tzania Fahmadiani, NIM : 12401173139 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 7 September 2021

Pembimbing



Dr. Deny Yudiantoro, SAP., MM
NIP.19840305219031011

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Personal Selling*, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah)” yang di tulis oleh Ilma Tzania Fahmadiani, NIM : 12401173139 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada :

Tanggal: 5 Bulan : Januari Tahun : 2022

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

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/Penguji :

Dr. Deny Yudiantoro, SAP., MM
NIP. 19840305219031011

Penguji Utama :

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

Sekretaris/Penguji :

Dedi Suselo, S.E., M.M.
NIDN. 2023059002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Dede Nurrohman, M.Ag.
NIP.197112182002121003



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 : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilma Tzanica Fahmadiani
NIM : 12401173139
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 Kualitas Pelayanan, Personal Selling dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Indonesia kcp Tulungagung (ex BNI Syariah)"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT 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, ...25...Juli...2022
Yang Menyatakan,



Ilma Tzanica F