

**PENGARUH FASILITAS *MOBILE BANKING* DAN KUALITAS  
PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DALAM  
BERTRANSAKSI DI BANK  
SYARIAH INDONESIA  
KCP TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Cheesary Ratna Gumilang**  
NIM. 12401183222

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

**PENGARUH FASILITAS *MOBILE BANKING* DAN  
KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM  
BERTRANSAKSI DI BANK  
SYARIAH INDONESIA  
KCP TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Cheesary Ratna Gumilang**  
NIM. 12401183222

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cheesary Ratna Gumilang

NIM : 12401183222

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Semester : VIII

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Fasilitas Mobile Banking dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung” ini benar-benar bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pemikiran saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk seumbernya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 18 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Cheesary Ratna Gumilang

NIM. 12401183222

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas Mobile Banking dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung yang di tulis oleh Cheesary Ratna Gumilang 12401183222 ini telah diseminarkan dan disetujui untuk dijadikan acuan pelaksanaan penelitian dalam rangka menyusun skripsi.

Tulungagung, 30 Juni 2022

Pembimbing,



**Dr. H. Mashudi, M.P.d.I**  
**NIP. 19690131 200112 1 003**

Mengetahui,

Koordinator Prodi Perbankan Syariah



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

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung” yang ditulis oleh Cheesary Ratna Gumilang, NIM. 12401183222 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal 20 Juli 2022 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

**Dr. H. Mashudi, M Pd.I.**  
NIP. 196901312001121003

Penguji Utama :

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

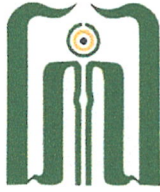
Sekretaris / Penguji :

**Dedi Suselo, MM.**  
NIDN. 2023059002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**  
NIP. 199112182002121003



**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 : Chaesary Ratna Gumilang  
NIM : 12401183222  
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 (.....) yang berjudul:

Pengaruh Fasilitas mobile Banking dan kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung

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, 1 Agustus 2022  
Yang Menyatakan,



Chaesary Ratna Gumilang