

**PENGARUH *SERVICE QUALITY, CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT, BRAND IMAGE* DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
MUAMALAT INDONESIA KCU KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh:

Indah Nur Cahyani
NIM 17401163238

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

**PENGARUH *SERVICE QUALITY, CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT, BRAND IMAGE* DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
MUAMALAT INDONESIA KCU KEDIRI**

SKRIPSI

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



Oleh:

Indah Nur Cahyani
NIM 17401163238

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality*, *Customer Relationship Management*, *Brand Image*, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri” yang ditulis oleh Indah Nur Cahyani, NIM 17401163238 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, Desember 2021
Pembimbing



Elok Fitriani Rafikasari, M.Si.
NIP. 198909212018012001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN PENGUJI

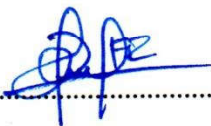
Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality*, *Customer Relationship Management*, *Brand Image*, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri” yang ditulis oleh Indah Nur Cahyani, NIM 17401163238 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal 05 Bulan 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:

Elok Fitriani Rafikasari, M.Si.
NIP. 198909212018012001



Penguji Utama:

Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.
NIP. 197704232009121001



Sekretaris / Penguji:

Mega Tunjung Hapsari, M.AP.
NIP. 199312112019032028



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indah Nur Cahyani
NIM : 17401163238
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul Pengaruh *Service Quality, Customer Relationship Management, Brand Image,* dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri 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 atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Indah Nur Cahyani



**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 : INDAH NUR CAHYANI
NIM : 17401163238
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : 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 Service Quality, Customer Relationship Management, Brand Image dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri

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, 25 Juli 2022

Yang Menyatakan,


INDAH NUR CAHYANI

Nama terang dan tandatangan