

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PRODUK,
DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT KCP BLITAR**

SKRIPSI



Oleh:

Mohamad Fikri Afrizal
NIM. 17401163431

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Fikri Afrizal

NIM : 17401163431

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Produk dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Blitar" adalah benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan di atas dan bukan pengambilan dari tulisan orang lain.

Demikian surat ini dibuat sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan dengan semestinya.

Tulungagung, 12 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Mohamad Fikri Afrizal

NIM. 17401163431

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality*, *Brand Image*, Dan *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Blitar” yang ditulis oleh Mohamad Fikri Afrizal NIM. 17401163431 ini telah di periksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 12 Juli 2022

Pembimbing,



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

Mengetahui,

Koordinator Prodi Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Produk dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Blitar" yang ditulis oleh Mohamad Fikri Afrizal NIM. 17401163431, ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 18 Bulan: Oktober 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. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I
NIP.197704232009121001

Penguji Utama :

Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M
NIP. 196908272000032001

Sekretaris Penguji :

Svamsul Umam, S.H.I., M.H
NIDN. 2009118002



Handwritten signatures of the examiners, including the Chairman and the Main Examiner, with dotted lines below them.



Handwritten signature of the secretary, with a dotted line below it.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Official stamp of the Faculty of Economics and Islamic Business, UIN Sunan Kalijaga Semarang, and the handwritten signature of the Dean, Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag., with his NIP number 19711218 2002121 003.



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 : MOHAMAD FIKRI AFRIZAL
NIM : 17401163431
Jurusan : PERBAHKAN 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 KUANTAS PELAYANAN, CITRA PRODUK DAN MANAJEMEN
HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
MUAMALAT KCP BUTAR

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, 16 November 2022

Yang Menyatakan,




MOHAMAD FIKRI AFRIZAL