

**PENGARUH *SHARIAH COMPLIANCE*, *SERVICE QUALITY*,
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, *BRAND
IMAGE* DAN IMPLIKASI KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DI BANK MUAMALAT KCP TULUNGAGUNG
PERIODE 2015-2021**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG**

Oleh:

Fifi Kusnatun Khasanah
NIM. 17401163119

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JANUARI 2023**

**PENGARUH *SHARIAH COMPLIANCE*, *SERVICE QUALITY*,
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, *BRAND
IMAGE* DAN IMPLIKASI KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DI BANK MUAMALAT KCP TULUNGAGUNG
PERIODE 2015-2021**

SKRIPSI

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



Oleh:

Fifi Kusnatun Khasanah
NIM. 17401163119

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JANUARI 2023**

7. LAMPIRAN 7

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fifi Kusnatun Khasanah
NIM : 17401163119
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : "Pengaruh *Shariah Compliance, Service Quality, Customer Relationship Management, Brand Image*, dan Implikasi Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung Periode 2015-2021".

Menyatakan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil penelitian atau karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi atau 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, 9 Desember 2022

nulis

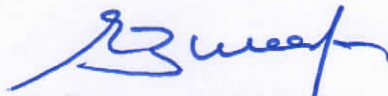
METERAI TEMPEL
906AKX241210688
Fifi Kusnatun Khasanah
NIM.17401163119

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Shariah Compliance, Service Quality, Customer Relationship Management, Brand Image* dan Implikasi Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung Periode 2015-2021” yang ditulis oleh Fifi Kusnatun Khasanah, NIM. 17401163119, ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diajukan

Tulungagung, 09 Desember 2022

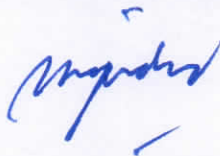
Pembimbing,



Refki Rusyadi, M.Pd.I.
NIDN. 2027128601

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Shariah Compliance, Service Quality, Customer Relationship Management, Brand Image* dan Implikasi Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung Periode 2015-2021” yang ditulis oleh Fifi Kusnatun Khasanah, NIM. 17401163119, ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 18 Bulan: Januari Tahun: 2023

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

Dewan Penguji:

Ketua Penguji

Dr. Refki Rusyadi, M.Pd.I

NIDN. 2027128601

Penguji Utama

Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

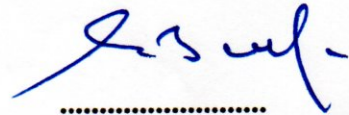
NIP. 197512112002122001

Sekretaris Penguji

Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

NIDN. 2010068801

Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, 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: www.perpustakaan.uinsatu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fifi Kusnatun Khasanah
NIM : 17401163119
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 Shariah Compliance, Service Quality, Customer Relationship Management, Brand Image, dan Implikasi Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung Periode 2015-2021

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, 31 Januari 2023

Yang Menyatakan,



Fifi Kusnatun Khasanah