

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA KCP NGANJUK**

SKRIPSI



Oleh:

Sevia Estriani
NIM. 12401183247

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

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA KCP NGANJUK**

SKRIPSI

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



Oleh:

Sevia Estriani
NIM. 12401183247

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

LAMPIRAN 7

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sevia Estriani
Tempat, tanggal lahir : Nganjuk, 23 September 1999
NIM : 12401183247
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk” adalah benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan di atas dan bukan pengambilan tulisan orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

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

Tulungagung, 12 Januari 2023



Sevia Estriani
12401183247

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk” yang ditulis oleh Sevia Estriani, NIM. 12401183247 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 26 Desember 2022

Pembimbing



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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, S.Pd.I., M.E.I
NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk” yang ditulis oleh Sevia Estriani, NIM.12401183247 ini telah dipertahankan di depan penguji pada:

Tanggal: 20 Bulan: Januari Tahun: 2023

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

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/Penguji :

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



Penguji Utama :

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



Sekretaris/Penguji :

Muhammad Alhada Fuadilah Habib, S.Sosio., M.A.
NIP.199304262020121010

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003



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 : SEVIA ESTRIANI
NIM : 12401183247
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
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 CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP NGANJUK

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, 06 Februari 2023.

Yang Menyatakan,


SEVIA ESTRIANI

Nama terang dan tandatangan