

PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, *DIGITAL BANKING*, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Tulungagung)

TESIS



Oleh

**RIKA RIZKI ROHMAH
NIM. 12850821036**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rika Rizki Rohmah

NIM : 12850821028

Program : Magister Ekonomi Syariah

Institusi : Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Tulungagung, 30 MEI 2023

Saya Menyatakan,



Rika Rizki Rohmah

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul “Pengaruh Relationship Marketing, Digital Banking, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus Bank Syariah Indonesia)” yang ditulis oleh Rika Rizki Rohmah, NIM. 12850821036 telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Promotor/ Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
1. Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si	30 Mei 2023	
2. Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.	30 Mei 2023	

PENGESAHAN

Tesis dengan judul “Pengaruh *Relationship Marketing*, *Digital Banking*, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Tulungagung)” yang ditulis oleh Rika Rizki Rohmah ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis Pascasarjana Pascasarjana UIN Sayiid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Senin tanggal 26 Juni 2023 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi.

Dewan Penguji	Tanda Tangan
Ketua/Penguji <u>Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si</u> NIP. 198008112011012007	
Sekretaris <u>Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag</u> NIP. 197112182002121003	
Penguji 1 <u>Dr. Rokhmat Subagivo, M.E.I</u> NIP.197907212014031001	
Penguji 2 <u>Dr. Kutbuddin Aibak, S.Ag. M.H.I</u> NIP. 19770724 200312 1 006	

Tulungagung, 26 Juni 2023
Mengesahkan,
Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag
NIP 196710291994031004



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 : RIKA RIZKI ROHMAH
NIM : 12850821028
Jurusan : MAGISTER EKONOMI SYARIAH
Fakultas : PASCASARJANA
Jenis Karya Ilmiah : TESIS

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 (TESIS) yang berjudul: PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING, DIGITAL BANKING, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

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, 03 - Oktober 2023

Yang Menyatakan,



RIKA RIZKI ROHMAH