

PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk.
CABANG KEDIRI

SKRIPSI



Oleh:

Laela Naviatul Luthfiah

NIM. 1741143190

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
FEBRUARI 2018

PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk. CABANG KEDIRI

SKRIPSI

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



Oleh:

Laela Naviatul Luthfiah

NIM. 1741143190

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
FEBRUARI 2018

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laela Naviatul Luthfiah

NIM : 1741143190

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VII (Tujuh)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 11 Januari 2018

Saya yang menyatakan,



Laela Naviatul Luthfiah

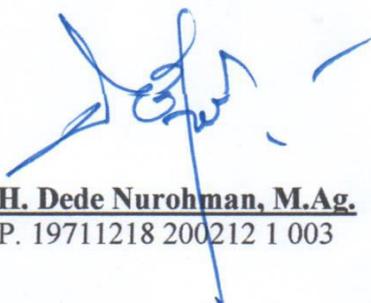
NIM. 1741143190

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” yang ditulis oleh Laela Naviatul Luthfiah, NIM. 1741143190 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 12 Januari 2018

Pembimbing,



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

NIP. 19711218 200212 1 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

NIP. 19740416 200801 1 008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” yang ditulis oleh Laela Naviatul Luthfiah, NIM. 1741143190 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 27 Februari 2018 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/Penguji :

Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.
NIP. 19690131 200112 1 003

Penguji Utama :

Dr. Hj. Nur Aini Latifah, S.E., M.M.
NIP. 19700901 199903 2 002

Sekretaris/Penguji :

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



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : LAELA NAVIATUL LUTHFIAH
NIM : 1741143190
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 Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (...SKRIPSI...) yang berjudul:

PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. CABANG KEDIRI

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN 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, 13 APRIL 2018

Yang Menyatakan,



LAELA NAVIATUL . L
Nama terang dan tandatangan