

PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA TBK. CABANG KEDIRI

SKRIPSI



Oleh:

**Ita Munika Devinta Sari**  
NIM. 1741143178

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

PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK 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:

**Ita Munika Devinta Sari**  
NIM. 1741143178

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

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ita Munika Devinta Sari

NIM : 1741143178

Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri)”, merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku. Apakah terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/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, Maret 2018  
Yang membuat pernyataan



Ita Munika Devinta Sari

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri)” yang ditulis oleh Ita Munika Devinta Sari, NIM 1741143178 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, Maret 2018

Pembimbing



**Muhammad Aswad, M.A**  
NIP. 197506142008011009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhammad Aqim Adlan, M.E.I**  
NIP. 197404162008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” yang ditulis oleh Ita Munika Devinta Sari, NIM. 1741143178 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada: Tanggal 04 April 2018 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji  
Ketua Penguji :

Dr. Qomarul Huda, M. Ag  
NIP. 197304143003121003

Penguji Utama :  
Dr. Chusnul Chotimah, M. Ag  
NIP. 197512112002122001

Sekretaris/Penguji :  
Muhammad Aswad, M. A  
NIP. 197506142008011009

Tanda Tangan



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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ITA MUNIKA DEVINTA SARI  
NIM : 1741143178  
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH  
Fakultas : EKONOMI 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 LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK  
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, 29 APRIL 2018  
Yang Menyatakan,



ITA MUNIKA D.  
Namaterangdantandatangan