

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING (STUDI PADA BANK MUAMALAT SURABAYA)**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian  
Persyaratan dalam memperoleh gelar  
Ahli Madya (A. Md.) Manajemen Perbankan  
Program Diploma III manajemen Perbankan**



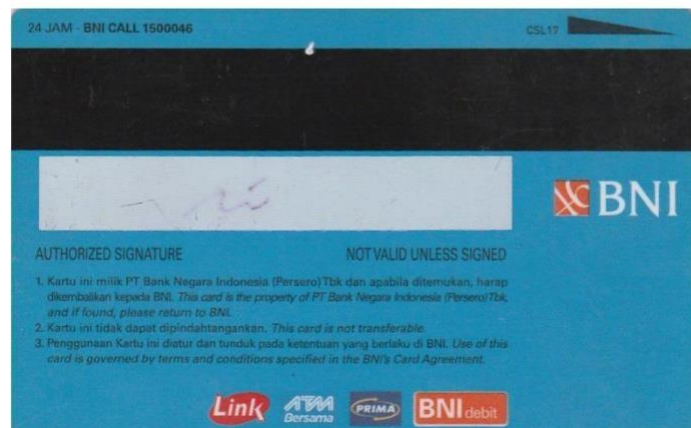
**DIAJUKAN OLEH:**

**VINA FIRKIYATUL MUNAWAROH**

**NIM: 151710913018**

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2020**

SCAN KTM



Surabaya, 11 Mei 2020

Tugas Akhir telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Novyandri Taufik Bahtera, S.E., M.Sc.  
NIP 198911282019031019

**TUGAS AKHIR**



**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA BANK MUAMALAT SURABAYA)**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh:**

**Vina Fikriyatul Munawaroh**


**Nim :151710913018**

Setelah mempelajari dan menguji dengan sungguh-sungguh, Kami berpendapat bahwa tulisan ini baik ruang lingkup dan kualitasnya dapat diajukan sebagai Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

<b>Penguji</b>	<b>TandaTangan</b>	<b>Tanggal</b>
1. Eka Lestari Hafqi Putri.,SE.,M.SM	 .....	27 Mei 2020 .....
2. Himmatul Kholidiah.,S.EI.,M.SEI	 .....	28 Mei 2020 .....

Telah di pertahankan di depan Dewan penguji pada tanggal 15 Mei 2020

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Perbankan



Dr. Fitri ismiyanti,S.E.,M.Si.  
NIP:197609232008012016

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir



Novyandri Taufik Bahtera, S.E., M.Sc.  
NIP: 198911282019031019

### PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya, (Vina Fikriyatul Munawaroh, 151710913018), menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Tugas Akhir ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, <sup>27 MEI</sup>.....2020

METERAI  
TEMPEL  
TGL. 26  
F0B24AHF322588849  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH



VINA FIKRIYATUL MUNAWAROH  
NIM: 151710913018

v

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya haturkan kepada Allah S.W.T telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya berupa kesehatan jasmana dan rohani. Sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA BANK MUAMALAT SURABAYA).**

Tugas akhir merupakan wajib bagi mahasiswa Diploma III Manajemen Perbankan Universitas Airlangga syarat kelulusan dan tujuan penulisan tugas akhir adalah untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A,Md)

Pada kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan adik yang selalu mendoakan dan mendukung saya
2. Keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan doa
3. Tetangga saya yang telah memberikan bantuan langsung maupun tidak langsung
4. Ibu Fitri Ismiyati Dr. Fitri ismiyanti, S.E.,M.Si. selaku koordinator program studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga
5. Bapak Novyandri Taufik Bahtera, S, E., M,Sc. selaku dosen wali dan dosen pembimbing yang telah memberi ilmu, masukan dan arahan selama perkuliahan sampai penyelesaian tugas akhir
6. Dosen dan staff di Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu, membimbing dan mengarahkan selama kegiatan perkuliahan berlangsung

7. Seluruh teman-teman Manajemen Perbankan 2017

8. Dan semua pihak yang membantu saya menyelesaikan tugas akhir ini, saya ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya..

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan Bapak, Ibu, Mbak dan Mas sekalian. Semoga penulisan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan refensi pada penelitian selanjutnya.

Surabaya, <sup>27 Mei</sup>.....2020



VINA FIKRIYATUL MUNAWAROH  
NIM: 151710913018