

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DAN *SERVICESCAPE* TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BERDASARKAN
METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING* DENGAN
PENDEKATAN *PARTIAL LEAST SQUARE*
(Studi Kasus pada Bank BRI Kantor Cabang Kediri)**

SKRIPSI



SONIA RIZKA A'YUNIN

**PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2021**

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DAN *SERVICESCAPE* TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BERDASARKAN
METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING* DENGAN
PENDEKATAN *PARTIAL LEAST SQUARE*
(Studi Kasus pada Bank BRI Kantor Cabang Kediri)**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Statistika (S.Stat)
pada Fakultas Sains Dan Teknologi
Universitas Airlangga

Sonia Rizka A'yunin
NIM 081711833048

Pembimbing I,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si
NIP. 196805261999031001

Pembimbing II,



Ir. Elly Ana, M.Si
NIP. 196204121989032001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* dengan Pendekatan *Partial Least Square* (Studi Kasus pada Bank BRI Kantor Cabang Kediri)

Penyusun : Sonia Rizka A'yunin
NIM : 081711833048
Pembimbing I : Dr. Ardi Kurniawan, M.Si
Pembimbing II : Ir. Elly Ana, M.Si
Tanggal Seminar : 05 Juli 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si
NIP. 196805261999031001

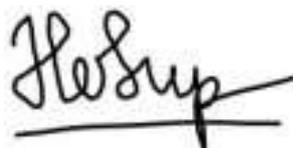
Pembimbing II,



Ir. Elly Ana, M.Si
NIP. 196204121989032001

Mengetahui,

Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Dr. Herry Suprajitno, M. Si
NIP. 196804041994031020

Ketua Program Studi S1 Statistika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Drs. H. Sediono, M.Si
NIP. 19610712198711001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sonia Rizka A'yunin
NIM : 081711833048
Program Studi : Statistika
Fakultas : Sains dan Teknologi
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* dengan Pendekatan *Partial Least Square* (Studi Kasus pada Bank BRI Kantor Cabang Kediri)

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 17 Juli 2021

Penulis,



Sonia Rizka A'yunin