

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH BERBASIS
KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN**

(Studi pada BNI Syariah KC Semarang)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Yuana Chandra Astriska

30401210565

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2016

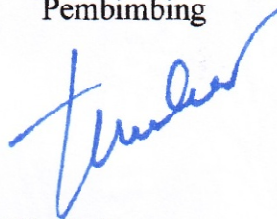
**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH BERBASIS
KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
(Studi pada BNI Syariah KC Semarang)**

Disusun Oleh :
Yuana Chandra Astriska
NIM : 30401210565

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 10 Juni 2016,

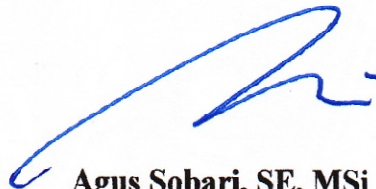
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



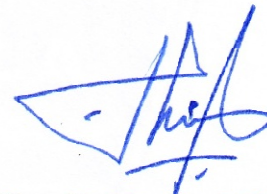
Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayati, MM

Penguji I



Agus Sobari, SE, MSi

Penguji II



Drs. M. Tholib, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal, 10 Juni 2016



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuana Chandra
NIM : 30401210565

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **"Model peningkatan loyalitas nasabah berbasis kepercayaan dan kualitas layanan (studi pada BNI Syariah KC Semarang) "** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **10 Juni 2016**, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayati, MM

Semarang, 10 Juni 2016
Yang memberi pernyataan,

Yuana Chandra