

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERSONAL SELLING* DAN *COMPLAIN HANDLING* MELALUI *SATISFACTION* SERTA *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER RETENTION*

(Survei Nasabah Tabungan Bank Syariah Mandiri kantor kas UII)

Analysis of the Effect of Service Quality, Personal Selling and Complain Handling Through Satisfaction and Trust on Customer Retention

(Survey on the Customers of Tabungan Bank Syariah Mandiri kantor kas UII)

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam dari
Program Studi Ekonomi Islam



Oleh:

ANGGI RADYSTA PRATAMA

14423048

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2019**