

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 11 Agustus 2019  
Penulis



CITRA AYU RAHMADANI

HALAMAN PENGESAHAN

ISLAM

PENGARUH *BRAND IMAGE*, *SERVICE QUALITY* DAN *TRUST*  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH  
BANK BRI YOGYAKARTA

UNIVERSITAS INDONESIA

Diajukan oleh :  
Citra Ayu Rahmadani

No.Mhs: 15911113

Yogyakarta, \_\_\_\_\_

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Sumadi, M.Si.

## MOTTO

*Sesungguhnya Allah tidak akan mencabut ilmu sesudah memberikannya pada mereka, tetapi Allah tidak akan mencabut ilmu dari mereka bersamaan dengan dicabutnya para ulama dengan ilmunya. Maka tetaplah manusia dengan kebodohan yang bila dimintai fatwa, mereka berfatwa dengan pendapatnya, maka mereka menyesatkan dan menjadi sesatlah mereka.*  
(Hadist Bukhori)

*Belajarlah mencintai apa yang kamu miliki, bukan berangan-angan akan apa yang tidak kamu miliki. Impian hanya akan menjadi nyata bila kamu berlari untuk mengerjarnya.*  
(My Self)

*Ilmu Pengetahuan tanpa agama pincang, agama tanpa ilmu pengetahuan buta.*  
(Einstein)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, karya kecilku ini untuk orang – orang yang ku sayangi :

- Bapak dan Ibuku tercinta, Ibu Lilik Iriani & Bapak Sumardi motivator terhebatku yang tidak pernah lelah untuk selalu mendoakanku dan mengantarkanku sampai pada titik ini.
- Lelaki terhebatku Dhita Budi Wibowo selalu mendampingiku sampai akhir hayat nanti, terima kasih untuk semangat dan doanya.
- Adikku satu – satu nya Nanda Sabbela Yuhanita, semoga kakakmu ini bisa mengantarmu menuju kesuksesan. Aamiin....
- Keluarga besarku, Calon Mertuaku...
- Sahabat-sahabatku tercinta, yang membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
- Almamaterku

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Alhamdulillah, Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, rahmat dan hidayah -Nya, serta sholawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang kita nantikan Syafa'atnya Diyaumul Qiamah sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul :” PENGARUH BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK BRI YOGYAKARTA” sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa berhasilnya pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Untuk itu penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak. Sumadi Dr. Drs, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dorongan, arahan dan motivasi dengan penuh perhatian dan kesabaran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak dan Ibu tercinta yang selama ini telah banyak membantu dalam segala hal dan doa restu yang selalu mengiringinya.
3. Suamiku yang telah memberikan motivasi pada penulis, sehingga terselesaikannya tesis ini.

4. Buat teman-teman se-angkatan yang telah membantu penulis, sehingga terselesaikannya skripsi ini
5. Semua pihak yang telah membantu dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan laporan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak dan semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, .. Agustus 2019

