

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas
Konsumen Bank BNI Syariah

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna

Memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Nama : Abthal Khairusy
NIM : 10311388
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh keserjanaan 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 kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 28 Juli 2016

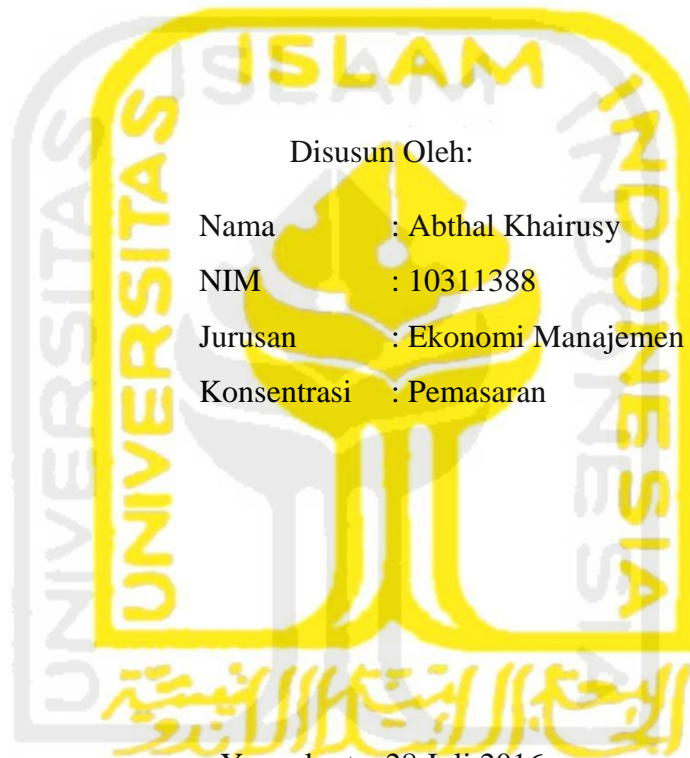
Penulis



Abthal Khairusy

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas
Konsumen Bank BNI Syariah



Disusun Oleh:

Nama : Abthal Khairusy
NIM : 10311388
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 28 Juli 2016

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Anas Hidayat', written over a faint circular stamp.

Anas Hidayat, Drs., M.B.A., Ph.D

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMITMEN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BANK BNI SYARIAH**

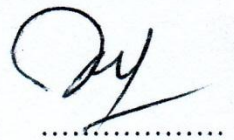
Disusun Oleh : **ABTHAL KHAIRUSY**

Nomor Mahasiswa : **10311388**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Jum'at, tanggal: 23 September 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : **Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D.**



Penguji : **Sumadi, Dr., M.Si.**



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

“Bila kau tak tahan lelahnya belajar, maka kau harus tahan perihnya menanggung kebodohan”

-Imam Syafi’ i-

“Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving”

-Albert Einstein-

“You cannot escape the responsibility of tomorrow by evading it today”

-Abraham Lincoln-

“Merantaulah, agar kau tahu kemana kau harus pulang”

-AK28-



Teruntuk,

Allah SWT

Almamaterku, FE UII

Bapakku dan Ibuku tersayang

*Adikku Tercinta dan Segenap Keluarga yang selalu memberikan motivasi demi
keberhasilanku*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah *bil'alamin*, puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis bisa menyelesaikan dengan baik tugas akhir (skripsi) ini. Tidak lupa sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. Yang dengan segala keistimewaannya menjadi suri tauladan dan bagi seluruh umat manusia di muka bumi ini dalam berperilaku, menjadi insan yang bermanfaat bagi orang lain dan sekitarnya.

Selain proses yang cukup menguras waktu dan pikiran, penyelesaian skripsi ini tak lepas dari segala usaha, doa serta dukungan dari banyak pihak. Terima kasih yang tak terbendung dari hati serta penghargaan yang setinggi - tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT atas segala sesuatu yang sudah diberikan dengan cuma-cuma pada penulis dari lahir hingga saat ini.
2. Kedua orang tua, Bapak Suwandi dan Ibu Ngesti Mastuti atas do'a dan dukungan baik moril maupun materil yang tiada henti, dan atas dukungan beliau penulis dapat menyelesaikan tugas akhir. Beliau menjadi inspirasi dan penyemangat penulis dalam menjalani kegiatan sehari hari dan penulis sangat bersyukur memiliki orang tua seperti beliau.

3. Untuk para adik-adik dirumah, Nufa, Akhid, dan Afifah. Tingkah mereka selalu menghibur saat penulis menemui masa sulit.
4. Bapak Dr. Dwi Praptono Agus Hardjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Sutrisno, MM selaku Ketua Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Anas Hidayat, Drs., M.B.A., Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia memberi arahan, ilmu, dan pengetahuan, serta perhatian dan kepeduliannya menyemangati penulis dalam tiap proses penyelesaian skripsi ini.
7. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia khususnya yang pernah mengajar dan memberikan bimbingan kepada penulis selama kegiatan kuliah. Serta staff dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
8. Dek Listy yang selalu memotivasi dan memberikan semangat dalam segala situasi untuk menyelesaikan skripsi ini terima kasih semangat mu dek.
9. Anggota D'Varo Kost Aditya "Amir" Eka Priambudi, Akbar "Mbek" Fauzi Prawira, Trisna, Arif, dan anggota lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terutama kepada duo partner in crime Amir dan Mbek yang selalu memberikan masukan dan semangat dikala proses pengerjaan skripsi.
10. Teman-teman kuliah selama penulis menjalani pendidikan di Universitas Islam Indonesia, yang selalu mau berbagi disaat susah maupun senang.
11. Keluarga baru KKN unit SL-50 dan SL-51, walaupun kebersamaa kita sebentar tetapi kalian telah memberikan warna baru dan kekonyolan kalian selalu menghibur di sela-sela proses skripsi. Terima kasih atas semangat dan doanya.

12. Keluarga Besar Eleven Rendezvous khususnya Regional Jogja, kebersamaan kalian sangat luar biasa men!

13. Keluarga Besar HMRC Indonesia, terkhusus Jogja Chapter.

Serta semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dan doanya yang terlalu banyak sehingga tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya bisa berdoa semoga semua kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT. Amin.

Sebagai penutup, penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak, dan penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 Juli 2016

Penulis



Abthal Khairusy