

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH**

(Studi Kasus Pada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang  
Pembantu Pasuruan, Jawa Timur)

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Magister dalam  
Program Studi Ekonomi Syariah



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

Oleh:  
Nur Fadhillah  
NIM. F1.4.2.12.217

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2014**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini Saya:

Nama : Nur Fadhillah

NIM : F1.4.2.12.217

Program : Magister (S-2)

Institusi : Program Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya Saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 19 Maret 2014

Saya yang menyatakan,

Nur Fadhillah

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tesis Nur Fadhillah ini telah disetujui  
pada tanggal 17 Februari 2014

Oleh  
Pembimbing

Masdar Hilmy, M.A.,Ph.D

## **PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Tesis Nur Fadhillah ini telah diuji  
pada tanggal 5 Maret 2014

Tim Penguji:

1. Prof. Dr. H. Zainul Arifin, M.A. (Ketua) .....
2. Prof. DR. H. Ali Mufrodi, M.A. (Penguji) .....
3. Masdar Hilmy, M.A., Ph.D. (Penguji) .....

Surabaya, 19 Maret 2014

Direktur,

Prof. Dr. H. Husein Aziz, M.Ag.  
NIP. 195601031985031002