

**PENGARUH *ISLAMIC SERVICE QUALITY*,  
PENGALAMAN, DAN REPUTASI PERUSAHAAN  
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS  
NASABAH  
DI BANK MUMAMALAT TULUNGAGUNG**

**TESIS**

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



**Oleh:**  
**Mohammad Toha**  
**F020415096**

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

**2017**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mohammad Toha  
NIM : F020415096  
Program : Magister (S-2)  
Institusi : 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, 16 Agustus 2017



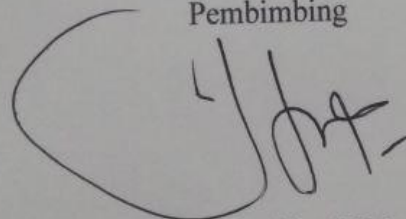
aya yang menyatakan,

Mohammad Toha

## PERSETUJUAN

Tesis Mohammad toha ini telah disetujui  
Pada tanggal 14 Agustus

Oleh  
Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ali Arifin', written over a large, faint circular stamp or watermark.

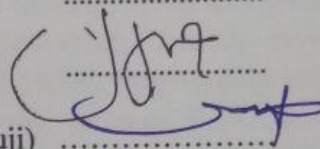
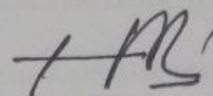
Dr. Ali Arifin, MM.

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis Mohammad Toha ini telah diuji  
pada tanggal 7 September 2017

Tim Penguji:

1. Prof. Dr. H. Husein Aziz, M.Ag (Ketua Penguji)
2. Dr. H. Ali Arifin, M.M. (Penguji Utama)
3. Dr. Muhamad Ahsan, M.M. (Pembimbing/Penguji)

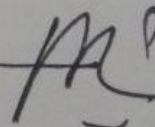


Surabaya, 5 Oktober 2017

Direktur,



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





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: [perpus@uinsby.ac.id](mailto:perpus@uinsby.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mohammad Toha  
NIM : F02415096  
Fakultas/Jurusan : Pascasarjana Ekonomi Syari'ah  
E-mail address : [motoha013@gmail.com](mailto:motoha013@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh *Islamic Service Quality*, Pengalaman, dan Reputasi Perusahaan Terhadap  
Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 23 Oktober 2017

Penulis

  
( Moh-Toha )