

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Bank Muamalat Cab. Malang)” dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada studi Manajemen di STIE Malangkuçeçwara.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis dengan tulus hati menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas segala kelancaran, kemudahan dan anugrah-Nya yang sangat luar biasa dalam hidup ini
2. Kedua orangtua tercinta saya Ibu Mariyah dan Bapak Raharjo yang telah memberikan doa, motivasi, dan dukungannya
3. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D. selaku ketua STIE Malangkuçeçwara
4. Ibu Dra. Sherly Hesti Erawati, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Sugeng Hariadi, SE, MM, Ak, Ca. selaku dosen wali yang telah memberikan saran dan motivasi
6. Seluruh dosen dan staff STIE Malangkuçeçwara atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan
7. Ibu Anita dan segenap staff *Customer Service* yang banyak memberikan informasi



8. Segenap staff perpustakaan STIE Malangkuçeçwara yang telah memberikan saran dan informasi mengenai buku-buku
9. Bapak Dwi Poedji Widodo selaku Branch Manager Bank Muamalat Cabang Malang yang telah mengizinkan penulis memperoleh informasi pendukung skripsi ini
10. Seluruh staff Bank Muamalat Cabang Malang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk magang dan belajar disana
11. Kakak terhebat Maryanto dan Marji Ryanto, Mbak Ita dan Mbak Ismi yang telah memberikan motivasi dan semangat untuk bisa hidup mandiri dan menuntut ilmu di perantauan
12. Ibu Dr. Rina Pangestuti dan Pak Suhadi selaku orang tua kedua yang telah memberikan motivasi dan bantuan hingga bisa kuliah di Malang
13. Ibu Eni, Bapak dan Om, ibu kost yang paling baik hati yang saya temukan selama kost di Malang. Seluruh sahabat sekaligus keluarga bahagia Candi Kalasan IV No. 15 Ipok, Semeton, Diva, Sevi, Bebby, Dea, Niswa, Faid, Imah, Mbak Luki, Kak uwik, putri, Lita, Juana, Memes, Masrurroh dan Chulis yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi .
14. Comels Club Mbak Risna, Widha, Yunita dan Emak Septi yang telah banyak sekali membantu, memotivasi dan memberikan dorongan selama kuliah di Malang Friendschild, teman smp, teman sma, teman sebingbingan, teman sardo yang selalu memberikan semangat, memberikan bantuan dan dorongan kekuatan untuk bisa bertahan di perantauan
15. Semua teman-teman angkatan 2013 dan pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut memberikan bantuan dan semangat selama ini.

Penulis sebagai penyusun laporan ini menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi