



**Analisa Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Yang Berlokasi
Di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo**

**Analysis of the Influence of Satisfaction Levels on Customer Loyalty at Bank Jatim
Syariah, Sidoarjo Branch**

Clara Maya Angela
226120600004

Dosen Pembimbing
Dr.Fitri Nur Latifah, SE. M.E.Sy

Dosen Penguji 1
Ninda Ardiani, S.EI, M. SEI.

Dosen Penguji 2
M. Ruslianor Maika, S.Hut., MAB

Program Studi
Fakultas Bisnis,Hukum,dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus, 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank syariah Yang Berlokasi Di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Clara Maya Angela
NIM : 226120600004

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Dr.Fitri Nur Latifah, SE. ME.Sy

Dosen Penguji 1
Ninda Ardiani, S.EI, M. SEI.

Dosen Penguji 2
M. Ruslianor Maika, S.Hut., MAB

Ketua Program Studi
Ninda Ardiani, S.EI, M. SEI.
NIP/NIK.226691

Dekan
Dr. Poopy Febriana, M.Med.Kom
NIP/NIK.0711028001/211427

Diketahui oleh



Tanggal Ujian
(06 Agustus 2026)

Tanggal Lulus
()

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Lembar Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
Surat Pernyataan Publikasi Ilmiah	iv
Surat Mengenai Karya Tulis Ilmiah Dan Sumber Informasi Serta Pelimpahan Hak Cipta	v
Abstract	1
Abstrak.....	1
I. Pendahuluan.....	2
II. Metode.....	3
III. Hasil Dan Pembahasan.....	3
A. Karakteristik Responden	3
B. Tingkat Kepuasan Nasabah	3
C. Tingkat Loyalitas Nasabah	4
Hubungan Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Nasabah	4
Simpulan.....	5
Ucapan Terimakasih	5
Referensi	6

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Clara Maya Angela
NIM : 226120600004
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Fitri Nur Latifah, SE. M.E.Sy
NIK/NIP : 215541
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank syariah Yang Berlokasi Di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo
Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Perbankan Syariah, Bank Jatim Syariah

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- ✓ **Bertanggung jawab** untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- **Menyerahkan tanggung jawab** untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Dr. Fitri Nur Latifah, SE. M.E.Sy)
NIP/NIK. 215541

Sidoarjo, 06 Agustus 2026
Mahasiswa



(Clara Maya Angela)
NIM. 226120600004

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "**Analisa Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank syariah Yang Berlokasi Di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo**" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 06 Agustus 2026



Clara Maya Angela

NIM 226120600004