



**Peran Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pada Pengguna Jenius Bank BTPN di Sidoarjo**

*The Role Of Product Quality, Sevice Quality and Brand Image on Loyalty to Jenius Bank BTPN Users in Sidoarjo*

Muhammad Affan Alwahdani  
172010200122

Dosen Pembimbing  
Dra. Lilik Indayani, MM

Dosen Penguji  
Misti Hariasih, SE., MM  
Dr. Supardi, SE., MM., CSA., CRMP

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial**

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Agustus 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Peran Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pada Pengguna Jenius Bank BTPN di Sidoarjo  
Nama Mahasiswa : Muhammad Affan Alwahdani  
NIM : 172010200122

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing  
Dra. Lilik Indayani, M.M  
NIDN. 0706036301






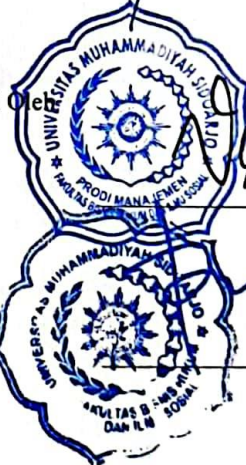
Dosen Penguji 1  
Misti Hariasih, S.E., M.M  
NIDN. 0706026305

Dosen Penguji 2  
Dr. Supardi, S.E., M.M., CSA., CRMP  
NIDN. 0708106004

Ketua Program Studi  
Dr. Vera Firdaus, S.Psi., M.M  
NIDN. 0715067304

Dekan  
Poppy Febriana, M.Med. Kom  
NIDN. 0711028001

Diketahui Oleh

Tanggal Ujian  
(01 /Agustus /2023)

Tanggal Lulus  
(01 /Agustus /2023)

## DAFTAR ISI

Cover.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Surat Pernyataan Publikas Ilmiah Pernyataan Mengenai Karya Tulis Ilmiah dan Sumber Informasi.....	iv
Serta Pemeliharaan Hak Cipta	
Abstract.....	1
Abstrak.....	1
I.    Pendahuluan.....	2
II.   Metode.....	4
III.  Hasil Dan Pembahasan.....	5
IV.  Kesimpulan.....	10
Daftar Pustaka.....	11

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama Mahasiswa : Muhammad Affan Alwahdani  
NIM : 172010200122  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dra. Lilik Indayani, M.M  
NIK / NIP : 0706036301  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian :

Judul : Peran Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pada Pengguna *M-banking* Jenius Bank BTPN di Sidoarjo  
Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, *Brand Image*, Loyalitas

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



Dra. Lilik Indayani, M.M  
0706036301

Sidoarjo, 2 Agustus 2023  
Mahasiswa



Muhammad Affan Alwahdani  
172010200122

**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 "**Peran Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pada Pengguna *M-banking* Jenius Bank BTPN Di 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, 2 Agustus 2023



Muhammad Affan Alwahdani  
172010200122