

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE  
PERFOMANCE ANALYSIS* DI BANK  
SYARIAH MANDIRI KCP  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Dwi Nofita Putri Artileri**  
NIM. 17401153008

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
APRIL 2019**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE  
PERFOMANCE ANALYSIS* DI BANK  
SYARIAH MANDIRI KCP  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan  
Perbankan Syariah



Oleh:

**Dwi Nofita Putri Artileri**  
NIM. 17401153008

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
APRIL 2019**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Nofita Putri Artileri

NIM : 17401153008

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *Importance Perfomance Analysis* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 12 Maret 2019  
Saya yang menyatakan,



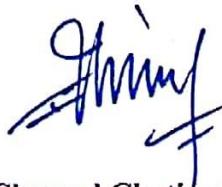
Dwi Nofita Putri Artileri  
NIM. 17401153008

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *Importance Perfomance Analysis* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” yang ditulis oleh Dwi Nofita Putri Artileri, NIM. 17401153008 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 13 Maret 2019

Pembimbing,



**Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.**  
NIP. 19751211 200212 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.**  
NIP. 19740416 200801 1 008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *Importance Perfomance Analysis* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” yang ditulis oleh Dwi Nofita Putri Artileri, NIM. 17401153008 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal 04 Bulan April Tahun 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

**Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.**

**NIP. 19751211 2002122 001**



Penguji Utama :

**Muhamad Aqim Adlan, M.E.I**

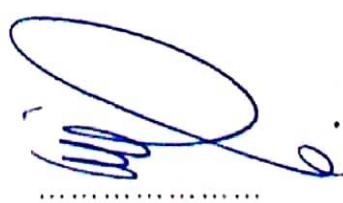
**NIP. 19740416 2008011 008**



Sekretaris / Penguji :

**Mochamad Faizun SS, M.Pd.I.**

**NIDN. 2018098603**



Mengesahkan,





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG**  
**UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656  
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Nofita Putri Artileri  
NIM : 17401153008  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya Ilmiah: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (Skripsi) yang berjudul:

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Importance Performance Analysis di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 16 April 2019  
Yang Menyatakan,



Dwi...NOFITA...PUTRI...ARTILERI