

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK, DAN TINGKAT BAGI HASIL TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Sri Wulandari  
NIM. 17401153192**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK, DAN TINGKAT BAGI HASIL TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Sri Wulandari  
NIM. 17401153192**

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

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” yang ditulis oleh Sri Wulandari (17401153192) ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 25 Februari 2019

Pembimbing,



**AHMAD BUDIMAN, S.HL., M.SI.**

NIP. 198002252014031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan



**MUHAMAD AQIM ADLAN, M.E.I**

NIP. 197404162008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” yang ditulis oleh Sri Wulandari, NIM 17401153192 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 03 Mei 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

### Dewan Penguji

### Tanda Tangan

#### Ketua Penguji :

Ahmad Budiman, M.S.I  
NIP. 198002252014031001



#### Penguji Utama :

Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I  
NIP. 197704232009121001




#### Sekretaris Penguji :

Suminto, M.Pd.I  
NIP. 2007047902



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Tulungagung,



Dr.H. Dede Nurhman, M.Ag. c)  
NIP. 19711218 200212 1 003

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : SRI WULANDARI  
NIM : 17401153192  
Jurusan/Program studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” ini merupakan hasil karya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat orang lain dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atar perbuatan tersebut.

Tulungagung, 12 Januari 2019

Yang membuat pernyataan

  
METERAI  
TEMPEL  
Rp 6000  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
SRI WULANDARI



**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 : Sni Wulandari  
NIM : 1790153192  
Jurusan : Perbankan Syariah  
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:

" Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu 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, 17 Mei 2019  
Yang Menyatakan,

  
  
Namaterangantandatangan  
SRI WULANOARI