

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MENGUNAKAN TABUNGAN IB MUAMALAT
(Studi kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar)**

SKRIPSI



Oleh :

Yuli Nurlailiya
NIM. 17401153138

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

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MENGUNAKAN TABUNGAN IB MUAMALAT
(Studi kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar)**

SKRIPSI

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



Oleh :

Yuli Nurlailiya
NIM. 17401153138

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuli Nurlailiya

NIM : 17401153138

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia, tbk Kantor Cabang Pembantu Blitar” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang merujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 1 Juli 2019

Saya yang menyatakan,



Yuli Nurlailiya


NIM. 1740115313

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan *Customer Service terhadap* Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar" yang ditulis oleh Yuli Nurlailiya, NIM. 17401153138 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.


Tulungagung, 14 Juni 2019

Pembimbing


Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.
NIP. 196901312001121003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Muhammad Aqim Adlan, M.EI.
NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan *Costomer Service terhadap* Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar” yang ditulis oleh Yuli Nurlailiya, NIM. 17401153138 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal 1 Bulan 7 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. H. Mashudi, M.Pd.I
NIP. 196901312001121003

Penguji Utama :

Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag
NIP. 197512112002122001

Sekretaris / Penguji :

Labib Muzaki Sobir, S. Hum., M.Pd.I
NIDN. 2016048005

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 197112182002121003



**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 : Yuli Nurlailiya
NIM : 17401153168
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 Teknologi Informasi dan Pelayanan Customer Service Terhadap
Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan IB Muamalat Studi Kasus
PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Blitar

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, 1 Juli 2019

Yang Menyatakan,



Yuli Nurlailiya

NIM. 17401153168