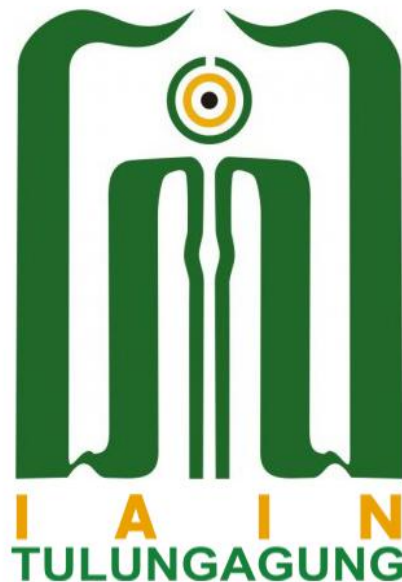


**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN KUALITAS PELAYANAN
FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang
Pembantu (KCP) Blitar)**

SKRIPSI



Oleh:

Putri Retno Wulan
NIM. 17401153145

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

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN KUALITAS PELAYANAN
FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang
Pembantu (KCP) Blitar)**

SKRIPSI

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



Oleh:

Putri Retno Wulan
NIM. 17401153145

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

Lampiran 23

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Retno Wulan
NIM : 17401153145
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP 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, 16 Juni 2019

Saya yang menyatakan,



Putri Retno Wulan
NIM. 17401153145

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar” yang ditulis oleh Putri Retno Wulan, NIM. 17401153145, ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 20 Juni 2019

Pembimbing



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

NIP. 196901312001121003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, M.El.

NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar” yang ditulis oleh Putri Retno Wulan, NIM. 17401153145, ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal 05 Juli 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah

Dewan Penguji
Ketua / Penguji :
Dr. H. Mashudi, M.Pd.I
NIP. 19690131 200112 1 003

Penguji Utama :
Dr. Ali Mauludi, M.A
NIP. 19720501 200901 1 005

Sekretaris / Penguji :
Siswahyudianto, M.M
NIDN. 2015068402

Tanda Tangan


.....

.....

.....

Mengesahkan,

Dewan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003



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

Jalan Mayor Supad Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513 321656 Faksimile (0355) 321656
Website : <http://iaain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Retno Wulan
NIM : 17401153195
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 Servicecape dan Kualitas Pelayanan Frontline terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Muamalat Indonesia Kep 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, Juli 2019
Yang Menyatakan,



Putri Retno Wulan

