

**PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR
CABANG TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

Rizki Dwi Wahyuni
NIM. 17401153217

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

PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG TULUNGAGUNG

SKRIPSI

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



Oleh:

Rizki Dwi Wahyuni
NIM. 17401153217

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizki Dwi Wahyuni
NIM : 17401153217
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

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

Tulungagung, 5 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Rizki Dwi Wahyuni

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” yang ditulis oleh Rizki Dwi Wahyuni, NIM. 17401153217 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 21 Mei 2019

Pembimbing,



Nur Aziz Muslim M.HI.
NIP.197407162009011006

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



M. Aqim Adlan, M.EI
NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung" yang ditulis oleh Rizki Dwi Wahyuni, NIM. 1740215217 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada: Jum'at, 05 Juli 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

Nur Aziz Muslim, M.HI
NIP. 197407162009011006

Penguji Utama :

Sri Dwi Estiningrum, SE.,Ak.,C.A.,MM
NIP. 197209082007102001

Sekretaris / Penguji :

Dedi Suselo, SE., M.M
NIDN. 2023059002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag
NIP. 19711218 2002121 003



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 : *Rizki Dwi Wahyuni*
NIM : *17401163217*
Jurusan : *PS*
Fakultas : *FEBI*
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 Pelayanan, Fasilitas dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif 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, *07 Agustus 2019*
Yang Menyatakan,



Rizki Dwi Wahyuni