

PENGARUH *WORD OF MOUTH PROMOTION* DAN *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN DI 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 :

Sela Aprilia
NIM. 17401153193

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

PENGARUH *WORD OF MOUTH PROMOTION* DAN *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG

SKRIPSI



Oleh :

Sela Aprilia
NIM. 17401153193

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sela Aprilia

NIM : 17401153193

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Word of Mouth Promotion dan Service Excellent terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang ditunjuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak lanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 17 Juli 2019

Saya yang menyatakan



Sela Aprilia

NIM. 17401153193

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Word Of Mouth Promotion* dan *Service Excellent* terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” yang ditulis oleh Sela Aprilia (1740153193) ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 17 Juli 2019

Pembimbing,



Ahmad Budiman. S.HI., M.SI

NIP. 198002252014031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Word of Mouth Promotion* dan *Service Excellent* terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” yang ditulis oleh Sela Aprilia, NIM. 17401153193 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 07 Agustus 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. S.HI., M.SI

NIP. 198002252014031001



Penguji Utama:

Sri Eka Astutiningsih, SE., MM

NIP. 19690827 2000032 001



Sekretaris Penguji:

Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

NIDN. 2010068801



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 : SELA APRILIA
NIM : 17401153193
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 WORD OF MOUTH PROMOTION DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN DI 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, 29 - Agustus - 2019
Yang Menyatakan,



SELA APRILIA