

**PENGARUH SIKAP DISIPLIN, EMPATI, DAN JUJUR TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS KOPERASI SYARIAH
KARYA MANDIRI KAUMAN DAN BMT MUAMALAH
TULUNGAGUNG)**

SKRIPSI



Oleh:

Ovi Lerianda Putri Lidiawati
NIM 17401163298

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
MEI 2020**

**PENGARUH SIKAP DISIPLIN, EMPATI, DAN JUJUR TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS KOPERASI SYARIAH
KARYA MANDIRI KAUMAN DAN BMT MUAMALAH
TULUNGAGUNG)**

SKRIPSI

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



Oleh:

Ovi Lerianda Putri Lidiawati
NIM 17401163298

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
MEI 2020**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ovi Lerianda Putri Lidiawati

NIM : 17401163298

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Sikap Disiplin, Empati, dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, keuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarism. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 11 Mei 2020

Saya yang menyatakan,



Ovi Lerianda Putri Lidiawati
NIM. 17401163298

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Sikap Disiplin, Empati, dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung)” yang ditulis oleh Ovi Lerianda Putri Lidiawati, NM. 17401163298 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 17 April 2020

Pembimbing,



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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Agim Adlan, M.E.I
NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "**(Pengaruh Sikap Disiplin, Empati, dan Jujur terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung)**" yang ditulis oleh Ovi Lerianda Putri Lidiawati, NIM. 17401163298 ini telah dipertahankan depan dewan penguji pada:
Tanggal: 11 Bulan: Mei Tahun: 2020

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. Muhammad Aswad, M.A
NIP. 197506142008011009



Sekretaris/Penguji:

Elok Fitriani Rafikasari, M.Si.
NIP. 198909212018012001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





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 : Ovi Lerianda Putri Lidiawati
NIM : 17401163298
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : 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 Sikap Disiplin, Empati, dan Jiwa terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dgn BMT Muamalah 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, 4 September 2020

Yang Menyatakan,



OVI LERIANDA PUTRI LIDIAWATI