

**PENGARUH *HANDLING CLOMPAINT* DAN KUALITAS  
PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KCP TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Yuvana Werdaningtyas**  
NIM. 17401163352

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

**PENGARUH *HANDLING COMPLAINT* DAN KUALITAS  
PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KCP TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Yuvana Werdaningtyas**  
NIM. 17401163352

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

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuvana Werdaningtyas

NIM : 17401163352

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : 9 (Sembilan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Cutomer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiarisi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 21 Juli 2020

Saya yang menyatakan,



Yuvana Werdaningtyas  
NIM. 17401163352

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasamabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” yang ditulis oleh Yuvana Werdaningtyas, NIM. 17401163352 ini telah diperiksa dan setuju, serta layak diujikan.

Tulungagung, 4 Agustus 2020

Pembimbing



Ahmad Budiman, M.S.I

NIP. 198002252014031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Adim Adlan, S.Pd.I., M.E.I

NIP. 197404162008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung”. Yang telah ditulis oleh Yuvana Werdaningtyas, NIM. 17401163352 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada Tanggal 21 Agustus Tahun 2020 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/Peunguji

**Ahmad Budiman, M.S.I**  
NIP. 198002252014031001



Penguji Utama:

**Dr. Binti Nur Asivah, M.Si**  
NIP. 198008112011012007



Sekretaris/Penguji:

**Elok Fitriani Rafikasari, M.Si**  
NIP. 198909212018012001



Mengesahkan,  
Dekan 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 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 : YUVANA WERDANINGTYAS  
NIM : 1740163352  
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH  
Fakultas : EKONOMI & 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 HANDLING COMPLAINT DAN KUALITAS PELAYANAN  
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG  
DI BANK SYARIAH MELAYORI KCP 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, 13 Oktober 2020

Yang Menyatakan,



..... YUVANA WERDANINGTYAS

Namaterangantandatangan