

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PENABUNG:  
STUDI KASUS PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG  
JOMBANG WACHID HASYIM**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Siti Nur Afifah**  
NIM. 17401163187

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

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PENABUNG:  
STUDI KASUS PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG  
JOMBANG WACHID HASYIM**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Siti Nur Afifah**  
NIM. 17401163187

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nur Afifah

NIM : 17401163187

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : IX (Sembilan)

menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung: Studi Kasus Pada BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 24 Juli 2020

Saya yang menyatakan,



Siti Nur Afifah

NIM. 17401163187

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung: Studi Kasus Pada BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim” yang ditulis oleh Siti Nur Afifah, NIM. 17401163187 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 27 Juli 2020

Pembimbing,

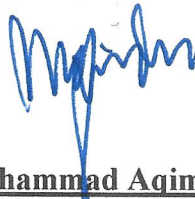


**Dr. Qomarul Huda, M. Ag.**

NIP. 197304142003121003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhammad Aqim Adlan, M.E.I**

NIP. 197404162008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung: Studi Kasus Pada BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim" yang ditulis oleh Siti Nur Afifah, NIM. 17401163187 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 24 Bulan: Agustus 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. Qomarul Huda, M. Ag

NIP. 197304142003121003

Penguji Utama :

Nur Aziz Muslim, M H I

NIP. 197407162009011006

Sekretaris / Penguji :

Suminto, M Pd I

NIDN. 2007047902

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Bede Nurrohman, M. Ag.

NIP. 197112182002121003



**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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : SITI HUR ARIYAH  
NIM : 1740 1163 187  
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:

PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS NASABAH PENABUNG : STUDI KASUS PADA BRI  
SYARIAH KANTOR CABANG JOMBANG WACHID HASYIM.

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

syatakan,  
  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Nama terang dan standatangan