

**IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DAN  
SERVICE EXCELLENCE KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Kasus Pada Baitul Maal Wat Tamwil Harapan Umat Tulungagung dan  
Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**SITI NUR KOLIFAH**  
NIM 17401163535

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

**IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DAN  
SERVICE EXCELLENCE KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Kasus Pada Baitul Maal Wat Tamwil Harapan Umat Tulungagung dan  
Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**SITI NUR KOLIFAH**  
NIM 17401163535

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

*Lampiran 8 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan*

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Nur Kolifah

NIM : 17401163535

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : 9 (sembilan)

menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Implementasi Prinsip *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence* Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung)" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarism. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak dengan ketentuan yang berlaku.

Ponorogo, 02 Agustus 2020

Saya yang menyatakan,



Siti Nur Kolifah  
NIM. 17401163535

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul "Implementasi Prinsip *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence* Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung)" yang ditulis oleh Siti Nur Kolifah, NIM 17401163535 telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 12 Agustus 2020

Pembimbing,



Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.  
NIP. 19690131 200112 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, M.E.I.  
NIP. 19740416 200801 1 008

## PENGESAHAN PENGUJI

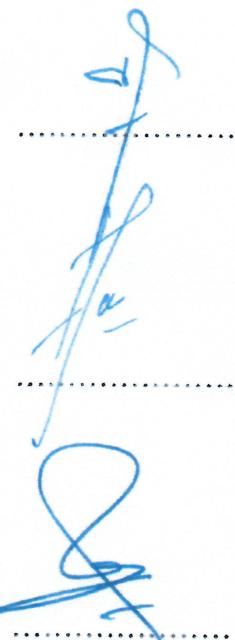
Skripsi dengan judul “*Implenetasi Prinsip Good Corporate Governance dan Service Excellence Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung)*” yang ditulis oleh Siti Nur Kolifah, NIM. 17401163535 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 22 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.H. Mashudi, M.Pd.I.  
NIP. 196901312001121003

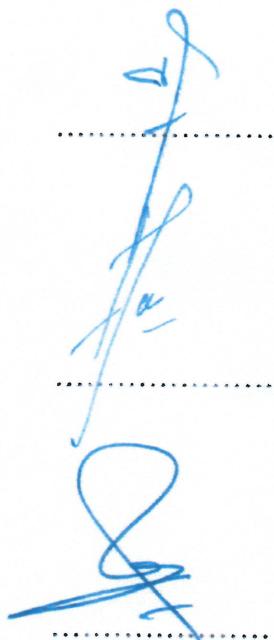


Penguji Utama:

Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I.  
NIP. 198412312014032002

Sekretaris / Penguji:

Suminto,M.Pd.I.  
NIDN. 2007047902



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr.H. Bede 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 : ..... SITI NUR KOLIFAH .....

NIM : ..... 17401163535 .....

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:

IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD CORPORATE GOVERNANCE DAN SERVICE EXCELLENCE KEPADA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Utiquomah 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, 16 Oktober 2020  
Yang Menyatakan,



..... SITI NUR KOLIFAH  
Namaterangdantandatangan