

**KONTRIBUSI CUSTOMER SERVICE DALAM  
MENGATASI KELUHAN (*HANDLING COMPLAINT*)  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG  
PEMBANTU BLITAR**

**SKRIPSI**



Oleh :  
Iis Noviantina  
NIM. 17401163130

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

**KONTRIBUSI CUSTOMER SERVICE DALAM  
MENGATASI KELUHAN (*HANDLING COMPLAINT*)  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG  
PEMBANTU BLITAR**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**  
**Iis Noviantina**  
**NIM. 17401163130**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Iis Noviantina

Nim : 17401163130

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : IX

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan (*Handling Complaint*) Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar”. Adalah benar – benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan diatas dan bukan dari menyalin tulisan orang lain.

Jika diketahui pada kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil menyalin tulisan orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Blitar, 08 Desember 2020

Yang membuat  
pernyatan,



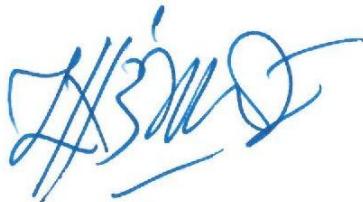
( Iis Noviantina )  
NIM. 17401163130

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Kontribusi *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan (*Handling Complaint*) Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar” yang ditulis oleh Iis Noviantina, NIM. 17401163130 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 25 November 2020

Pembimbing,



Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., MM.,  
NIP. 197009011999032002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



M. Aqim Adlan, M. EI.  
NIP. 19704162008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan (Handling Complaint) Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar" yang ditulis oleh Iis Noviantina, NIM. 17401163130 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 08 Desember 2020 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua Penguji

Dr. Hj. Nur Aini Latifah, S.E., M.M.  
NIP.197009011999032002

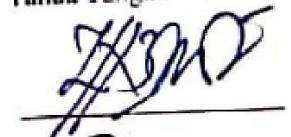
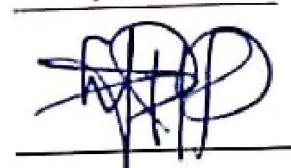
Penguji Utama

Dr. Hj. Nur Fadhilah, S.I.I., M.H.  
NIP. 196901312001121003

Sekretaris / Penguji

Lativa Hartiningtyas, M.Pd.  
NIP. 199110062019032016

Tanda Tangan

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 : Iis Noviantina  
NIM : 17401163130  
Jurusan : Porbantaran 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:

"Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan C�Handling Complaint) Untuk Meningkatkan Kepuasan Masabah di Bank Muamalat Indonesia kcp Blitar"

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, 21 Januari 2021

Yang membuat  
pernyataan,

**TERAJI MPPL**  
64CBAHF834714576  
6000 ENAM RIBU RUPIAH

( Iis Noviantina )  
NIM. 17401163130