

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *E-BANKING* DAN
BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH di
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCP BLITAR**

SKRIPSI



Oleh:

Ratna Dian Ningrum
NIM. 17401163447

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *E-BANKING* DAN
BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH di
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCP BLITAR**

SKRIPSI

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



Oleh:

Ratna Dian Ningrum
NIM. 17401163447

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ratna Dian Ningrum
NIM : 17401163447
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Banking Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Muamalat Indonesia,Tbk. KCP Blitar" ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut.

Tulungagung, 03 Oktober 2020



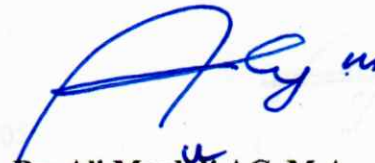
RATNA DIAN NINGRUM

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-Banking* Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar” yang ditulis oleh Ratna Dian Ningrum, NIM. 17401163447 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 02 Oktober 2020


Pembimbing,



Dr. Ali Maulidi AC, M.A.
NIP. 19720501 200901 1 005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-Banking* Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar” yang ditulis oleh Ratna Dian Ningrum, NIM. 17401163447, ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 10 Bulan: Desember Tahun: 2020

Dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

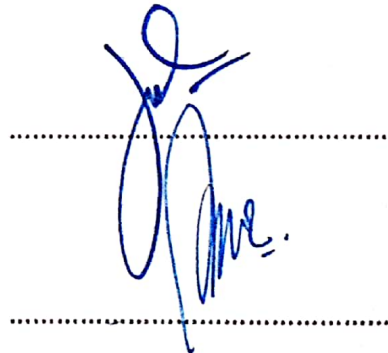
Ketua / Penguji :

Dr. Ali Maulidi AC, M.A.
NIP. 19720501 200901 1 005



Penguji Utama :

Dr. Muhamad Aswad, M.A.
NIP. 1975061 420081 1 009



Sekretaris / Penguji :

Deny Yudiantoro, S.AP, M.M.
NIP. 1984030 5201903 1 011



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. H. Dede 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 : RATNA DIAN NINGRUM
NIM : 17401163447
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 KUALITAS PELAYANAN, E-BANKING, DAN
BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN MASABAH
DI PT. 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, 02-Februari 2020
Yang Menyatakan,



RATNA DIAN NINGRUM
Namaterangdantandatangan