

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM
UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH
DI BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KANTOR
CABANG SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh:

Vira Meylinda Mustika Sari
NIM : 17401163260

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
JANUARI 2021**

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM
UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH
DI BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KANTOR
CABANG SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Oleh:

Vira Meylinda Mustika Sari
NIM : 17401163260

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
JANUARI 2021**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Vira Meylinda Mustika Sari

NIM : 17401163260

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Semester : IX (Sembilan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Implementasi Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian – bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiarisi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 18 Januari 2020

Saya yang menyatakan,



Vira Meylinda Mustika Sari
NIM. 17401163260

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo” yang ditulis oleh Vira Meylinda Mustika Sari, NIM. 17401163260 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak untuk diujikan.

Tulungagung, 18 Januari 2021

Pembimbing,



Hj. Amalia Nuril Hidayati, M. Sy.
NIP. 198407132014032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Muhammad Aqim Adlan, M.E.I
NIP. 197406142008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Implementasi *Total Quality Management* Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo" yang ditulis oleh Vira Meylinda Mustika Sari, NIM. 17401163260 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada **Tanggal 29 Januari 2021** dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

Hj. Amalia Nuril Hidayati, M. Sv.
NIP. 198407132014032002



Penguji Utama :

Muhammad Aqim Adlan, M.E.I.
NIP. 197404162008011008



Sekretaris / Penguji :

Labib Muzaki Sobir, S.Hum., M. Pd.I.
NIDN. 2016048005



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 197112182062121003



**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://iajn-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vira Meylinda Mustika Sari
NIM : 17401163260
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 Total Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo"

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, 15 Februari 2021
Yang Menyatakan,



Vira Meylinda Mustika Sari

Namaterangdantandatangan