

**PENGARUH EXPECTATIONS, REVISIT INTENTION,
GHOST SHOPPING DAN SERVICE QUALITY
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK
BRISYARIAH KANTOR KAS KEDIRI
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh :

Deovilia Agnes Trimiasari
NIM. 17401163185

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

**PENGARUH EXPECTATIONS, REVISIT INTENTION,
GHOST SHOPPING DAN SERVICE QUALITY
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK
BRISYARIAH KANTOR KAS KEDIRI
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



Oleh :

Deovilia Agnes Trimiasari
NIM. 17401163185

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Pengaruh *Expectation, Revisit Intention, Ghost Shopping* dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung**” yang ditulis oleh Deovilia Agnes Trimiasari, NIM. 17401163185 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 18 Desember 2020

Pembimbing,



Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., M.M

NIP. 197009011999032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Muhamad Aqim Adlan, M.Ag

NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Expectation, Revisit Intention, Ghost Shopping* dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung” yang ditulis oleh Deovilia Agnes Trimiasari, NIM. 17401163185 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 30 Bulan: Januari Tahun: 2021 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, SE., M.M

NIP. 197009011999032002

Tanda Tangan



Penguji Utama :

Dr. Sutopo, M.Pd

NIP. 197805092008011012



Sekretaris / Penguji :

Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom

NIP. 199109042019032019



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

NIP. 197112182002121003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Deovilia Agnes Trimiasari

Tempat, tanggal lahir : Tulungagung, 20 September 1998

NIM : 17401163185

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “*Pengaruh Expectations, Revisit Intention, Ghost Shopping, dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung*” adalah benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan di atas bukan pengambilan tulisan orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Demikian surat ini dibuat sebenar-benarnya agar dapat digunakan dengan semestinya.

Tulungagung, 21 Desember 2020



NIM. 17401163185



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 bawahini:

Nama : DEOVILIA AGNES TRIMIASARI
NIM : 174D1163185
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 EXPECTATIONS, REVISIT INTENTION, GHOST SHOPPING
DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CEPUASAN NASABAH DI BANK
BRI SYARIAH KANTOR KAS KEDIRI 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, 15 FEBRUARI 2021
Yang Menyatakan,

