

**PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENABUNG DI  
MASA PANDEMI COVID-19 PADA PT BANK MUAMALAT  
INDONESIA TBK KANTOR CABANG KEDIRI**

**SKRIPSI**



**Oleh:**  
**Dian Ayu Intansari**  
**NIM. 12401173514**

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

**PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENABUNG DI  
MASA PANDEMI COVID-19 PADA PT BANK MUAMALAT  
INDONESIA TBK KANTOR CABANG KEDIRI**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**  
**Dian Ayu Intansari**  
**NIM. 12401173514**

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

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung di Masa Pandemi Covid-19 pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kediri” yang ditulis oleh Dian Ayu Intansari, NIM. 12401173514 telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 07 Juli 2021

Pembimbing,

  
Dr. Qonharul Huda, M.Ag.

NIP.197304142003121003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

  
Muhammad Aqim Adlan, M.E.I

NIP. 197404162008011008

## **PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung di Masa Pandemi Covid-19 pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kediri” yang ditulis oleh Dian Ayu Intansari, NIM. 12401173514 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada:

Tanggal: 19 Bulan: Juli Tahun: 2021

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

Dewan Penguji

Ketua/Penguji:

Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

NIP. 197304142003121003

Tanda Tangan



Penguji Utama:

Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

NIP. 197704232009121001



Sekretaris/Penguji:

Ahmad Supriyadi, M.Pd.I.

NIP. 198411202019031005

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

NIP. 19711218 200212 1 003

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Ayu Intansari  
NIM : 12401173514  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kediri” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 07 Juli 2021

Saya yang menyatakan,



Dian Ayu Intansari  
NIM.12401173514



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 : Dian Aru Intansari  
NIM : 12401173514  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
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 Pelarangan , Fasilitas dan Promosi Terhadap  
Kepuasan Nasabah dalam Menabung di Masa Pandemi  
Covid-19 Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Kediri

Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif 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 September 2021  
Yang Menyatakan,



Dian Aru Intansari