

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN BANK SYARIAH
DENGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT
BANK SYARIAH INDONESIA TBK. KCP
TULUNGAGUNG SUDIRMAN**

SKRIPSI



Oleh:

**Prasetyo Indrata
NIM: 17401163092**

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

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN BANK
SYARIAH DENGAN TINGKAT KEPUASAN
NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK.
KCP TULUNGAGUNG SUDIRMAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

**Prasetyo Indrata
NIM: 17401163092**


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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Bank Syariah Dengan Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman” yang ditulis oleh Prasetyo Indrata, NIM: 17401163092 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.


Tulungagung, 2021

Pembimbing



Dr. H. Dede Nurrohman, M.Ag
NIP: 19711218 200212 1 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Bank Syariah Dengan Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman” yang ditulis oleh Prasetyo Indrata, NIM: 17401163092 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 24 Bulan: Juni Tahun: 2021

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

Ketua Penguji:
Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag
NIP: 19711218 200212 1 003

Penguji Utama:
Dr. H. Ahmad Muhtadi Anshor, M. Ag
NIP: 19700720 200003 1 001

Sekretaris:
Risdiana Himmati, M. Si
NIP: 19931006 201903 2 024

Tanda Tangan



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag.

NIP: 19711218 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Prasetyo Indrata

NIM : 17401163092

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Bank Syariah dengan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Tulungagung Sudirman” 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 atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 30-6-2021

Yang membuat pernyataan



Prasetyo Indrata



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 : Prasetyo Indrata
NIM : 17401163092
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : 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:

"Hubungan Mutu Pelayanan Bank Syariah Dengan Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman"

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, 25 September 2021
Yang Menyatakan,



Namaterang dantandatangan

Prasetyo Indrata