

**PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS,*  
*ASSURANCE, EMPHATY* DALAM DIMENSI KUALITAS JASA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK JATIM SYARIAH  
KC KEDIRI**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Miftaqur Rochmah**

NIM. 17401163287

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

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftaqur Rochmah

NIM : 17401163287

Jurusan/ Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/ karya tulis yang berjudul "Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* Dalam Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kc Kediri." ini merupakan hasil karya 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, 26 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan



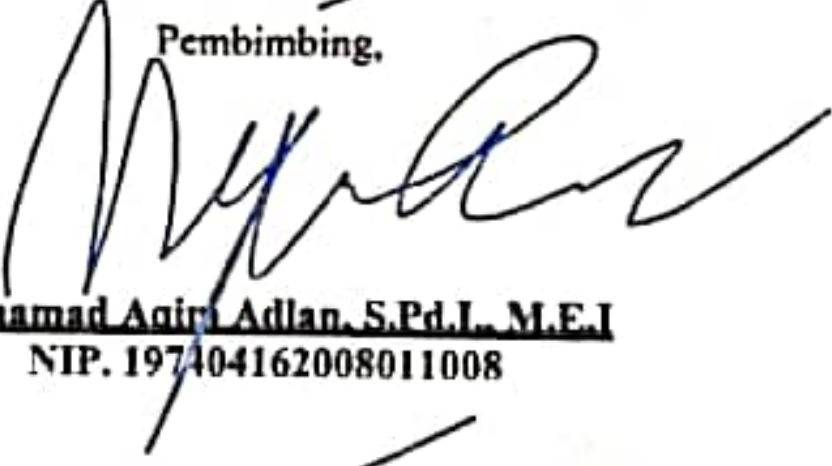
Miftaqur Rochmah

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "*Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dalam Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Jatim Syariah KC Kediri" yang ditulis oleh Miftaqur Rochmah, NIM. 17401163287 ini telah selesai diperiksa dan disetujui, serta layak untuk diujikan.

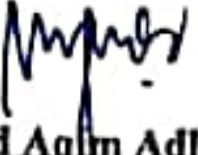
Tulungagung, 26 Oktober 2021

Pembimbing,



**Muhammad Agim Adlan, S.Pd.I., M.E.I**  
NIP. 197404162008011008

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhammad Agim Adlan, S.Pd.I., M.E.I**  
NIP. 197404162008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dalam Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Jatim Syariah KC Kediri” yang ditulis oleh Miftaqr Rochmah, NIM. 17401163287 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal 05 bulan November tahun 2021

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

Dewan Penguji

Ketua / Penguji:

Muhamad Agim Adlan, M.E.I.  
NIP. 197404162008011008

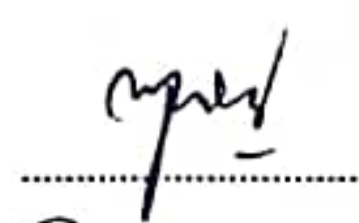
Penguji Utama:

Dr. H. Asmawi, M.Ag.  
NIP. 19750903 2003121004

Sekretaris / Penguji:

Suminto, M.Pd.I  
NIDN. 2007047902

Tanda Tangan



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Huda 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 : MIFTAQR ROCHMAH  
NIM : 17401163287  
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 TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE,  
EMPATHY DALAM DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA BANK JATIM SYARIAH KC KEDIRI

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, 12 JANUARI 2022  
Yang Menyatakan,



MIFTAQR ROCHMAH