

**PENGARUH ETIKA *FRONTLINER* DAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh :

Ade Reka Prasema
NIM. 12401173078

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

PENGARUH ETIKA *FRONTLINER* DAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT 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 :

Ade Reka Prasema
NIM. 12401173078

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika *Frontliner* dan *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” yang di tulis oleh Ade Reka Prasema, NIM : 12401173078 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 7 September 2021

Pembimbing



Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M. Pd. I
NIP.196912061999031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika *Frontliner* dan *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediiri” yang di tulis oleh Ade Reka Prasema, NIM : 12401173078 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada :

Tanggal: 02 Bulan : November Tahun : 2021

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

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/Penguji :

Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M. Pd. I
NIP. 196912061999031003



Penguji Utama :

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



Sekretaris/Penguji :

Siswahyudianto, M.M.
NIDN. 2015068402



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP.197112182002121003

Lampiran 16

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ade Reka Prasema

NIM : 12401173078

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : 9 (Sembilan)

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Etika *Frontliner* dan *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” ini secara keseluruhan hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat ini dibuat sebenarnya-benarnya agar dapat dipergunakan dengan semestinya.

Tulungagung, 7 September 2021

Saya yang menyatakan,



Ade Reka Prasema
NIM. 12401173078



**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 : Ade Reka Prasema
NIM : 12401173078
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:

Pengaruh Etika Frontliner dan Layanan Automatic Teller Machine
Terdapat Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor
Cabang 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, 17 Januari 2022
Yang Menyatakan,



ADE REKA PRASEMA