

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING*
(Studi Kasus pada Nasabah Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung)**

SKRIPSI



Oleh:

Krisna Khumairoh Latifatun Naimah
NIM. 17401163125

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING*
(Studi Kasus pada Nasabah Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Keilmuan
Jurusan Perbankan Syariah



Oleh:

Krisna Khumairoh Latifatun Naimah
NIM. 17401163125

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

Lampiran 10: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Krisna Khumairoh Latifatun Naimah
NIM : 17401163125
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester : X (Sepuluh)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung)" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 25 Juni 2021
Saya yang menyatakan,



Krisna Khumairoh L.N
NIM. 17401163125

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRISyari’ah KK Kediri Tulungagung)” yang disusun oleh Krisna Khumairoh Latifatun Naimah NIM.17401163125 yang digunakan sebagai syarat pelaksanaan lebih lanjut penelitian untuk menyusun skripsi telah selesai diseminarkan dan disetujui serta layak diujikan.

Tulungagung, 14 Juni 2021

Pembimbing,



Refki Rusyadi, M.Pd.I.
NIDN. 2027128601

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRISyari’ah KK Kediri Tulungagung)” yang telah ditulis oleh Krisna Khumairoh Latifatun Naimah NIM. 17401163125 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal 25 Bulan Juni Tahun 2021 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syari’ah.

Dewan Penguji/
Ketua Penguji:

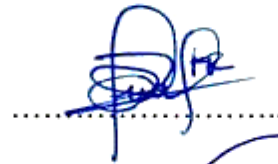
Refki Rusyadi, M.Pd.I.
NIDN. 2027128601

Tanda Tangan



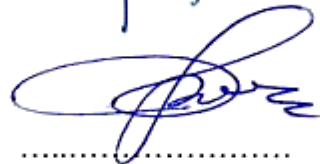
Penguji Utama:

Elok Fitriani Rafikasari, M.Si.
NIP. 198909212018012001



Sekretaris/Penguji:

Didik Setiawan, S.E., M.M.
NIDN. 2024077905



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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



**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 : Krisna Khumairah Latifatun Naimah
NIM : 17901163125
Jurusan : Perbankan Syariah
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 Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Keuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah KK 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, 05 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Krisna Khumairah L.N
Namaterangdantandatangani