

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
MELALUI DIGITAL BANKING**

(Studi Kasus pada Bank Panin Dubai Syariah Malang)

SKRIPSI



Oleh:

Lutfi Andriani

NIM. 12401183064

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2022**

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
MELALUI DIGITAL BANKING**

(Studi Kasus pada Bank Panin Dubai Syariah Malang)

SKRIPSI

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



Oleh:
Lutfi Andriani
NIM. 12401183064

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2022**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfi Andriani

NIM : 12401183064

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui *Digital Banking* (Studi Kasus pada Bank Panin Dubai Syariah Malang)” 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 bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 19 Juni 2022

Saya yang menyatakan,



Lutfi Andriani

NIM. 12401183064

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “*Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digital Banking (Studi Kasus pada Bank Panin Dubai Syariah Malang)*” yang ditulis oleh Lutfi Andriani, NIM. 12401183064 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 19 Juni 2022

Pembimbing,



Dr. Zulfatun Ni'mah, SHI, M. Hum.

NIP. 197912172008012013

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah



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

NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui *Digital Banking* (Studi Kasus pada Bank Panin Dubai Syariah Malang)” yang ditulis oleh Lutfi Andriani, NIM 12401183064, ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal: 28 Bulan: Juni Tahun: 2022 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

Dr. Zulfatun Ni'mah, SHI, M. Hum.
NIP. 197912172008012013



Penguji Utama :

Dr. Binti Nur Asiyah, M. Si.
NIP. 198008112011012007
Sekertaris / Penguji :



Muhammad Alhada Fuadilah
Habib. S. Sosio., M.A.
NIP. 199304262020121010



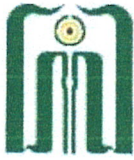
Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

NIP. 197112182002121003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon: (0355) 321513 Website: www.perpustakaan.uinsatu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lutfi Andriani
NIM : 12401183064
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 UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (Skripsi) yang berjudul:

Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digital Banking (Studi Kasus pada Bank Panin Dubai Syariah Malang)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah 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, 18 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Lutfi Andriani