

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING*, KUALITAS  
PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
(Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**IIS RUVIANA**  
NIM . 17401163071

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

## Lampiran 4

### Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IIS RUVIANA

NIM : 17401163071

Jurusan/ Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/ karya tulis yang berjudul "Pengaruh Layanan *Mobile Banking*, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang 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, 14 Maret 2022

Yang membuat pernyataan

  
IIS RUVIANA

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan *Mobile Banking*, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri) ” yang ditulis Iis Ruviana, NIM. 17401163071 telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 14 Maret 2022

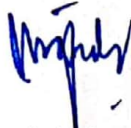
Pembimbing,



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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah



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

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Pengaruh Layanan *Mobile Banking*, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri) " yang ditulis Iis Ruviana, NIM. 17401163071 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 25 Bulan: April Tahun: 2022 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

### Dewan Penguji:

Ketua Penguji

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

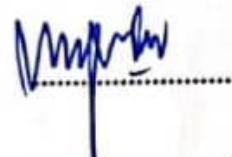
Penguji Utama

Dr. Binti Nur Asiyah, M. Si  
NIP. 198008112011012007

Sekretaris Penguji

Rendra Erdkhadifa, M.Si  
NIP. 199002102019031014

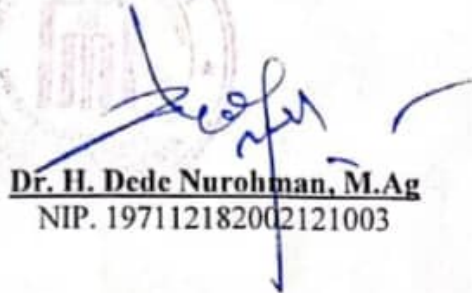
### Tanda Tangan



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 : lis Ruviana  
NIM : 1790163041  
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:

"Pengaruh Layanan Mobile Banking, Kualitas produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (studi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Kediri)"

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, 25 April 2022

Yang Menyatakan,

