

UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) SIDOARJO

SKRIPSI



Oleh :

Vika Indah Sari
NIM. 17401163228

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

UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) SIDOARJO

SKRIPSI

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



Oleh :

Vika Indah Sari
NIM. 17401163228

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini dengan judul “ Upaya Peningkatkan Mutu Pelayanan *Customer Service* Di Bank Syariah Indonesia (BSI)”. Ini ditulis oleh Vika Indah Sari, NIM 17401163228. Ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak untuk diujikan.

Tulungagung, 5 Juli 2022

Pembimbing



Dr. Oomarul Huda.M.Ag
NIP 197304142003121003

Mengetahui

Koodinator Program Studi Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, S.Ag,S.Pd,M.E.I
NIP. 1970404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan *Customer Service* Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo” yang ditulis oleh Vika indah Sari, NIM.17401163228 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 19 Bulan : Juli 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.Oomarul Huda, M.Ag

NIP. 197304142003121003

Penguji Utama :

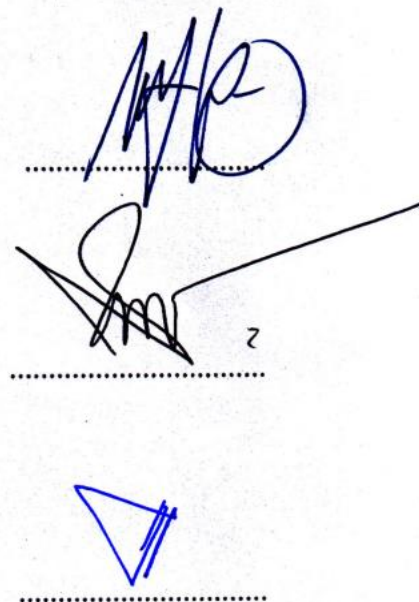
Dr. Asmawi, M.Ag

NIP.1975090320003121004

Sekretaris penguji:

Wahyu Dwi Warsitasari, M.Pd

NIP. 198707112019032018



Handwritten signatures of the examiners: Ketua Penguji (Dr. Oomarul Huda), Penguji Utama (Dr. Asmawi), and Sekretaris Penguji (Wahyu Dwi Warsitasari). Each signature is written in blue ink above a dotted line.

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurdhman, M.Ag.

NIP. 197112182002121003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vika Indah Sari
NIM : 17401163228
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul upaya peningkatan mutu pelayanan *customer service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima saksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 2021

Yang membuat pernyataan



Vika Indah Sari



**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 : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vika Indah Sari
NIM : 17401163228
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:

Upaya Peningkatan mutu Pelayanan Customer Service Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT 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, Juli 2022
Yang Menyatakan,



Nama terang dan tanda tangan