

**ANALISIS ETIKA PELAYANAN DAN SIKAP KARYAWAN  
BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK  
MUAMALAT KCP TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Priangga Hendra Pratama**

NIM. 17401163498

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

**ANALISIS ETIKA PELAYANAN DAN SIKAP KARYAWAN  
BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK  
MUAMALAT KCP TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Priangga Hendra Pratama**  
NIM. 17401163498

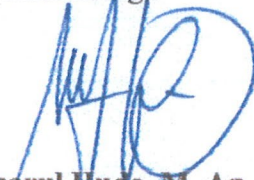
**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
NOVEMBER 2021**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Analisi Etika Pelayan Dan Sikap Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung” yang ditulis oleh Priangga Hendra Pratama ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 26 Oktober 2021

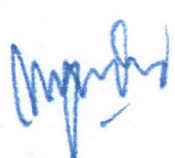
Pembimbing,



**Dr. Oomarul Huda, M. Ag**  
NIP. 197304142003121003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhamad Acim Adlan, S.Pd.I., M.E.I**  
NIP. 197404162008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Analisis Etika Pelayanan Dan Sikap Karyawan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Tulungagung” yang ditulis oleh Priangga Hendra Pratama ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmattullah pada hari Jum’at tanggal 05 November 2021 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Jurusan Perbankan Syariah

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

**Dr. Qomarul Huda, M.Ag.**  
NIP. 197304142003121003



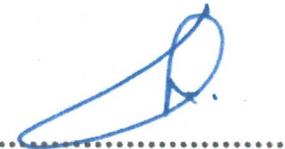
Penguji Utama :

**Ahmad Budiman, M.S.I.**  
NIP. 198002252014031001



Sekretaris / Penguji :

**Dedi Suselo, SE., M.M.**  
NIDN. 2023059002



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**  
NIP. 19701218 2002121 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Priangga Hendra Pratama

NIM : 17401163498

Jurusan : Perbankan Syariah


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

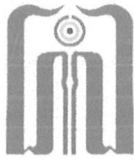
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi atau karya tulis yang berjudul “Analisis Etika Pelayanan Dan Sikap Karyawan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Tulungagung” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penelitian karya ilmiah yang berlaku. Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi atau karya tulis ini mengandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 05 November 2021

Penulis,



  
Priangga Hendra Pratama  
NIM. 17401163498



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 : PRIANGGA HENDRA PRATAMA  
NIM : 17401163498  
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 UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (...SKRIPSI!...) yang berjudul:  
ANALISIS ETIKA PELAYANAN DAN SIKAP KARYAWAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP TULUNGAGUNG

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, 20 September 2022

Yang Menyatakan,



PRIANGGA HENDRA PRATAMA  
NIM. 17401163498