

**STRATEGI PELAYANAN PEGAWAI *FRONTLINERS*
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU TULUNGAGUNG SUDIRMAN**

SKRIPSI



Oleh:
Ahmad Wildan Rojab
NIM. 12401183077

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JANUARI 2023**

**STRATEGI PELAYANAN PEGAWAI *FRONTLINERS* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU
TULUNGAGUNG SUDIRMAN**

SKRIPSI

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



Oleh:
Ahmad Wildan Rojab
NIM. 12401183077

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JANUARI 2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Pegawai Frontliners dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman” yang ditulis oleh Ahmad Wildan Rojab, NIM 12401183077 ini telah diperiksa serta layak untuk diujikan

Tulungagung, 27 Desember 2022

Pembimbing,



Suminto, M.Pd.I
NIDN. 2007047902

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Pegawai *Frontliners* dalam meningkatkan loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman” yang ditulis oleh Ahmad Wildan Rojab, NIM. 12401183077 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada Tanggal 19 Januari 2023 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua / Penguji:

Suminto, M.Pd.I
NIDN. 2007047902

Tanda Tangan

Penguji Utama:

Prof. Dr. Ngainun Naim, M.HI.
NIP. 197507192003121002

Sekretaris / Penguji:

Labib Muzaki Sobir, S.Hum., M.Pd.I.
NIDN. 2016048005

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

Lampiran 5 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Wildan Rojab
Nim : 12401183077
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Strategi Pelayanan Pegawai Frontliners dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman”** 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 saya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 26 Desember 2022

Saya yang menyatakan,



Ahmad Wildan Rojab
NIM. 12401183077



**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 : AHMAD WILDAN ROJAB
NIM : 12401183077
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 (.....) yang berjudul:

Strategi pelayanan pegawai frontliners dalam meningkatkan loyalitas nasabah BSI KCP Tulungagung Sudirman.

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, 1 April 2023
Yang Menyatakan,



Ahmad Wildan Rojab