

**PENGARUH LAYANAN *WEBFORM* BSI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI  
(Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten  
Tulungagung)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Dinda Rahma Raflesia**  
NIM. 126401201008

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
JUNI 2024**

**PENGARUH LAYANAN *WEBFORM* BSI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI  
(Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten  
Tulungagung)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Dinda Rahma Raflesia**  
NIM. 126401201008

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
JUNI 2024**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan *Webform* Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung)” yang ditulis oleh Dinda Rahma Raflesia, NIM. 126401201008 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 13 Juni 2024

Pembimbing,



**Dr. Muhammad Aswad, M.A.**  
NIP. 197506142008011009

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah



**Amalia Nuril Hidayati, S.E., M.Sy.**  
NIP. 198407132014032002

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan *Webform* Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung)” yang ditulis oleh Dinda Rahma Raflesia, NIM. 126401201008 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal: 25 Bulan: Juni Tahun: 2024 dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji  
Ketua / Penguji :

Tanda Tangan



**Dr. Muhammad Aswad, M.A.**  
NIP. 197506142008011009

Penguji Utama :

**Dianita Meirini, S.A, M.Si**  
NIP. 198705272019032010

Sekretaris/Penguji

**Galih Pradananta, M.Si.**  
NIP. 199308242020121011

  
.....  
  
.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Gusnul Chotimah, M.Ag.**  
NIP. 197512112002122001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dinda Rahma Raflesia  
NIM : 126401201008  
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Pengaruh Layanan *Webform* Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi (Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung)” ini merupakan hasil karya saya 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, 13 Juni 2024



Yang membuat pernyataan

Dinda Rahma Raflesia  
NIM. 126401201008



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 : DINDA RAHMA RAFLESIA  
NIM : 126401201008  
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 WEBFORM BSI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN  
TRANSAKSI (Studi Kasus pada Nasabah Bank  
Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung)

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, 3 Agustus 2024  
Yang Menyatakan,



DINDA RAHMA RAFLESIA