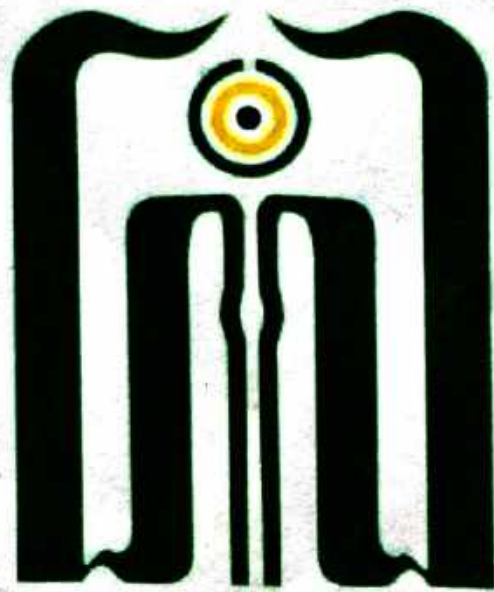


**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PEMBERIAN
PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH PADA BSI KCP SURABAYA KEDUNGDORO**

SKRIPSI



Oleh:

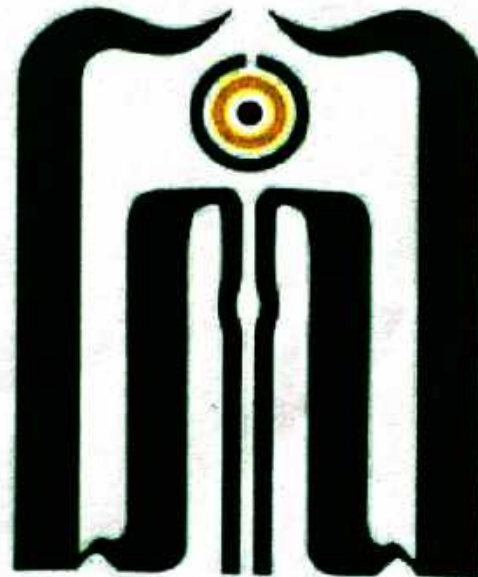
Maria Ulfa
NIM. 126401203133

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

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PEMBERIAN
PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH PADA BSI KCP SURABAYA KEDUNGORO**

SKRIPSI

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



Oleh:

Maria Ulfa
126401203133

**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 “Peranan Customer Service Dalam Pemberian Pelayanan Untun Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Surabaya Kedungdoro” yang ditulis oleh Maria Ulfa, NIM. 126401203133 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 22 Mei 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 "Peranan Customer Service Dalam Pemberian Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Surabaya Kedungdoro" yang ditulis oleh Maria Ulfa, NIM. 126401203133 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal 05 Bulan Juni Tahun 2024 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua/Penguji:

Dr. Muhamad Aswad, M.A.

NIP. 197506142008011009

Penguji Utama:

Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I

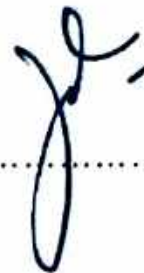
NIP. 1977042320091210001

Sekretaris Penguji:

Zaki Bahrn Ni'am, S.Pd., M.Akun.

NIP. 199201222020121007

Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.

NIP. 197512112002122001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Ulfa
NIM : 126401203133
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi/karya tulis dengan judul “Peranan Customer Service Dalam Pemberian Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Kedungdoro” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, 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, 22 Mei 2024

Saya yang menyatakan,


Maria Ulfa

NIM 126401203133

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Peranan Customer Service Dalam Pemberian Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Surabaya Kedungdoro" yang ditulis oleh Maria Ulfa, NIM. 126401203133 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal 05 Bulan Juni Tahun 2024 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua/Penguji:

Dr. Muhamad Aswad, M.A.

NIP. 197506142008011009

Penguji Utama:

Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I

NIP. 1977042320091210001

Sekretaris Penguji:

Zaki Bahrn Ni'am, S.Pd., M.Akun.

NIP. 199201222020121007

Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.

NIP. 197312112002122001



**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 : MARIA ULFA
NIM : 126401203133
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH.
Fakultas : 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 (.....) yang berjudul:

PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PEMBERIAN PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA
BSI KCP SURABAYA KEDUNGORO.

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, 8 Agustus 2024.
Yang Menyatakan,



MARIA ULFA

Nama terang dan tanda tangan