

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN
BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM BERTRANSAKSI**

(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Sayyid
Ali Rahmatullah Tulungagung)

SKRIPSI



Oleh:
Fortunela Nugraheni Gitami
NIM. 126401212086

**PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2025**

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN
BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM BERTRANSAKSI**

(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Sayyid
Ali Rahmatullah Tulungagung)

SKRIPSI

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan
Menempuh program sarjana S1
Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

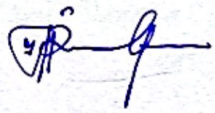


Oleh:
Fortunela Nugraheni Gitami
NIM. 126401212086

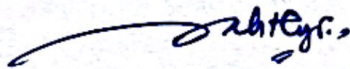
**PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan dan Kualitas Layanan Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)” yang ditulis oleh Fortunela Nugraheni Gitami, NIM. 126401212086 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Promotor/Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Citra Mulya Sari, S.E.Sy., M.E.</u> NIP. 199305272019032031	05 Mei 2025	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Perbankan Syariah


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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan dan Kualitas Layanan Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)” yang ditulis oleh Fortunela Nugraheni Gitami ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Jumat tanggal 20 Juni 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Perbankan Syariah.

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua Penguji:

Citra Mulya Sari, S.E.Sy., M.E
NIP. 199305272019032031

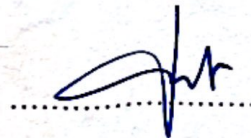
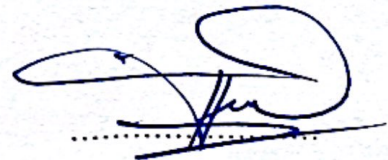
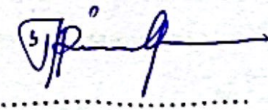
Penguji Utama:

Dr. Ahmad Supriyadi, M.Pd.I.
NIP. 198411202019031005

Sekretaris:

Ayu Febri Puspitasari, M.AB
NI PPPK. 198802132025212001

Tanda Tangan



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.
NIP. 197512112002122001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Fortunela Nugraheni Gitami
NIM	: 126401212086
Jurusan/Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas/Program	: Ekonomi dan Bisnis Islam

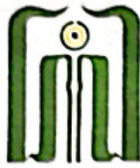
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 05 Mei 2025

Saya yang menyatakan,



Fortunela Nugraheni Gitami
NIM. 126401212086



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 : Fortunela Nugraheni Gitami
NIM : 126401212086
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 (.....) yang berjudul:

Pengaruh Fitur Layanan dan Kualitas Layanan Beyond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Sayyid Ali Rahmatullah 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, 07 Agustus 2025
Yang Menvatakan,


Fortunela Nugraheni G
Nama terang dan tanda tangan