

**STRATEGI MENINGKATKAN LAYANAN UNTUK
MENCIPTAKAN KEPUASAN NASABAH PADA BSI KCP
KEDIRI HAYAM WURUK**

SKRIPSI



Oleh
Ella Elita
NIM. 126401211013

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

**STRATEGI MENINGKATKAN LAYANAN UNTUK
MENCIPTAKAN KEPUASAN NASABAH PADA BSI KCP
KEDIRI HAYAM WURUK**

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

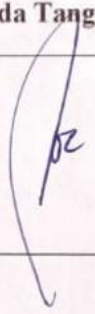


Oleh
Ella Elita
NIM. 126401211013

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Strategi Meningkatkan Layanan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Kediri Hayam Wuruk” Yang ditulis oleh Ella Elita, NIM. 126401211013 Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Promotor/Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Dr. Deny Yudiantoro, S.AP., M.M.</u> NIP. 198403052019031011	02 Juli 2025	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah


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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Strategi Meningkatkan Layanan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Kediri Hayam Wuruk" yang ditulis oleh Ella Elita ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Selasa tanggal 15 Juli 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Perbankan Syariah

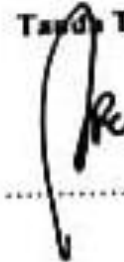
DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua / Penguji:

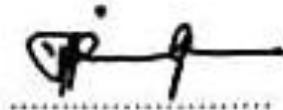
Dr. Deny Yudiantoro, S.AP., M.M
NIP. 198403052019031011

Tanda Tangan



Penguji Utama:

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



Sekretaris:

Cepy Nurmalia Wahyuningtias, M.Pd
NIP. 199003242025212007



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Fakultas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung




Nurul Chotimah, M.Ag
NIP. 197512112002122001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ella Elita
NIM : 126401211013
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas/Program : Fakultas 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, 02 Juli 2025

Saya yang menyatakan



Ella Elita

NIM. 126401211013



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 : Ella Elita
NIM : 126401211013
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:

Strategi Meningkatkan layanan untuk Menciptakan
Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Kediri Hayam
Wurut

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, 30 Juli 2025
Yang Menyatakan,



MOTTO

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ

نِعَمًا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾^{٥٨}

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”(QS. An-Nisa: 58)¹

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2015), QS. An-Nisa: 58.

PERSEMBAHAN

Teruntuk kedua orang tua tercinta, Bapak Budiono dan Ibu Mujiati terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan pendidikan dan kebahagiaan kepada anaknya. Diucapkan terimakasih kepada kedua kakak saya Deviana dan Rulliati yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis. Terima kasih untuk setiap ridha dan doa yang telah diberikan, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, selalu memberikan kasih sayang yang tulus, serta dukungan baik materi dan do'a yang tidak pernah terputus sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terima kasih telah menjadi tempat belajar tentang arti kesabaran, ketulusan, dan kekuatan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, serta keberkahan umur kepada Bapak dan Ibu, dan semoga penulis dapat menjadi kebanggaan dan penghibur hati kalian di setiap pencapaian dan perjalanan hidup ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamduillah penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga tugas skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan semoga selalu mendapat syafaatnya baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi yang berjudul “Strategi Meningkatkan Layanan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Kediri Hayam Wuruk” maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Abd. Aziz, M.pd.I., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
2. Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
3. Dr. Muhamad Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd., M.E.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
4. Dr. Amalia Nuril Hidayati, S.E, M.Sy., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
5. Dr. Deny Yudiantoro, S.AP., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dalam proses penulisan skripsi ini hingga terselesaikan.
6. Segenap Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasan sehingga studi ini dapat terselesaikan.

7. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan penuh harap semoga kebaikan yang diberikan mendapatkan imbalan terbaik dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca khususnya bagi penulis. Aamiin Ya Rabbal Alaamiin.

Tulungagung, 02 Juli 2025

Peneliti,