

PENGARUH LAYANAN JEMPUT BOLA, STRATEGI *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN PRODUK TABUNGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada PT. BPR Syariah Lantabur Tebuireng Jombang)

SKRIPSI



Oleh
Dien Shafira Ishartanto
NIM. 1860401222063

**PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
APRIL 2026**

PENGARUH LAYANAN JEMPUT BOLA, STRATEGI *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN PRODUK TABUNGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada PT. BPR Syariah Lantabur Tebuireng Jombang)

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
Dien Shafira Ishartanto
NIM. 1860401222063

**PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
APRIL 2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Jemput Bola, Strategi *Electronic Word Of Mouth* (E-WOM) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan Keputusan Penggunaan Produk Tabungan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. BPR Syariah Lantabur Tebuireng Jombang)” Yang ditulis oleh Dien Shafira Ishartanto, NIM. 1860401222063, ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Promotor/Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Dr. Amalia Nuril Hidayati, S.E., M.Sy.</u> NIP. 198407132014032002	10 Maret 2026	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Jemput Bola, Strategi *Electronic Word Of Mouth* (E-WOM) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan Keputusan Penggunaan Produk Tabungan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. BPR Syariah Lantabur Tebuireng Jombang)” yang ditulis oleh Dien Shafira Ishartanto ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Rabu tanggal 22 April 2026 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Perbankan Syariah.

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua Penguji:

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

Penguji Utama:

Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.
NIP. 198008112011012007

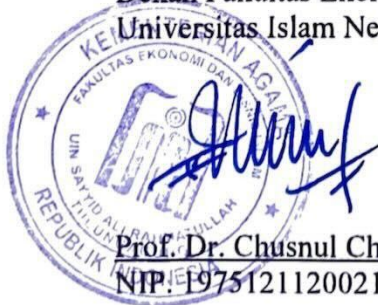
Sekretaris:

Ana Muntadhirotul Maghfiroh, M.Pd.
NIP. 198904062025212009

Tanda Tangan



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



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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Peneliti yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dien Shafira Ishartanto
NIM : 1860401222063
Jurusan : Ekonomi
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul Pengaruh Layanan Jemput Bola, Strategi *Electronic Word Of Mouth* (E-WOM) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan Keputusan Penggunaan Produk Tabungan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. BPR Syariah Lantabur Tebuireng Jombang) ini benar-benar tulisan peneliti 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 peneliti bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 10 Maret 2026

Peneliti yang menyatakan,



Dien Shafira Ishartanto
NIM. 1860401222063

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



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 : Dien Shafira Ishartanto
NIM : 1860401222063
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 Jemput Bola, Strategi Electronic Word of Mouth (E-wom) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Warabah Dengan Keputuran penggunaan Produk Tabungan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pt. BPR Syariah Lantabur Tebuireng Jombang)

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, 29 Juni 2026
Yang Menyatakan,


Dien Shafira Ishartanto
Nama terang dan tanda tangan