

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
DIVERSIFIKASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENABUNG PADA PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk. CABANG KEDIRI

SKRIPSI



Oleh:

Lilis Karlina
NIM. 1741143197

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
FEBRUARI 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
DIVERSIFIKASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENABUNG PADA PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk. CABANG KEDIRI

SKRIPSI

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



Oleh:

Lilis Karlina
NIM. 1741143197

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
FEBRUARI 2018

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lilis Karlina
NIM : 1741143197
Jurusan : Perbankan Syariah
Smester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian rujuk sumbernya, dan bebas dari plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 19 Februari 2018

Saya yang menyatakan,



Lilis Karlina
NIM. 1741143197

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” yang ditulis oleh Lilis Karlina, NIM. 1741143197 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 19 Februari 2018

Pembimbing,



Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.
NIP. 19710807 200501 1 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.
NIP. 19740416 200801 1 008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” yang ditulis oleh Lilis Karlina, NIM. 1741143197 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 28 Februari 2018 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji
Ketua / Penguji :

Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.
NIP. 19690131 200112 1 003

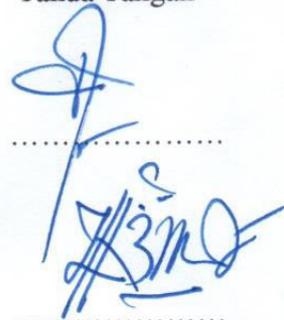
Penguji Utama :

Dr. Hj. Nur Aini Latifah, S.E., M.M.
NIP. 19700901 199903 2 002

Sekretaris / Penguji :

Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.
NIP. 19710807 200501 1 003

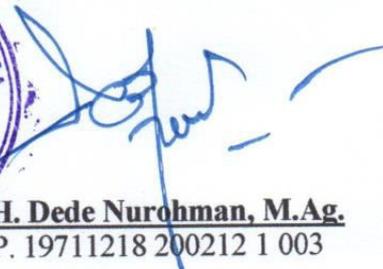
Tanda Tangan



Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : LILIS KARLINA
NIM : 1741193197
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 Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (SKRIPSI...) yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DIVERSIFIKASI PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MENYABUNG PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
Tbk. CABANG KEDIRI

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN 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, 13 APRIL 2018

Yang Menyatakan,



LILIS KARLINA
Nama terang dan tandatangan