

PENGARUH PENGETAHUAN NASABAH,  
KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH  
(STUDI KASUS DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KCP TULUNGAGUNG)

SKRIPSI



Oleh:

**Rina Fitriani**  
NIM. 1741143399

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

PENGARUH PENGETAHUAN NASABAH,  
KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH  
(STUDI KASUS DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KCP TULUNGAGUNG)

SKRIPSI

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



Oleh:

**Rina Fitriani**  
NIM. 1741143399

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

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rina Fitriani  
NIM : 1741143399  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung)" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bukan mengambil alihan tulisan orang lain atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Tulungagung, 14 Februari 2018

Yang Membuat Pernyataan,



Rina Fitriani

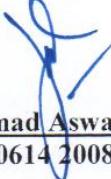
NIM. 1741143399

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung)” yang ditulis oleh Rina Fitriani NIM 1741143399 ini telah diperiksa dan disetujui serta layak diujikan.

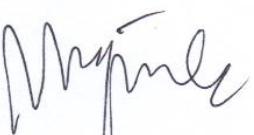
Tulungagung, 6 Februari 2018

Pembimbing

  
Muhammad Aswad, MA.  
NIP. 19750614 200801 1 009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd., M.E.I.  
NIP. 19740416 200801 1 008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung)” yang ditulis oleh Rina Fitriani NIM. 1741143399 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 1 Bulan: Maret Tahun: 2018 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua Penguji :

Muhammad Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd., M.E.I.  
NIP. 19740416 200801 1 008

Tanda Tangan



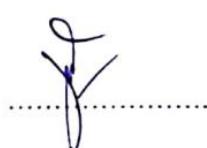
Penguji Utama :

Nur Aziz Muslim, M.H.L  
NIP. 19740716 200901 1 006



Sekretaris/Penguji :

Muhammad Aswad, MA.  
NIP. 19750614 200801 1 009



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rina Fitriani  
NIM : 17411933 99  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : (FEBI) 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 Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah ( Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung )

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, 16 April 2018  
Yang Menyatakan,



Rina Fitriani  
Namaterangdantandatangan