



Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo

The Effect of The Quality of The Shuttle Service and Complaint Handling on Customer Satisfaction of Saving Product at PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo

Jeni Devi Anjelina S.E
196120600021

Dosen Pembimbing
Dr. Masruchin, S.H.I., M.E.I

Dosen Penguji
Fitri Nur Latifah, S.E., M.E.Sy
Diah Krisnaningsih, S.E., M.S.E.I

**Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Februari, 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Jeni Devi Anjelina
NIM : 196120600021

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Dr. Masruchin, S.H.I., M.E.I

Dosen Penguji 1
Fitri Nur Latifah, S.E., M.E.Sy

Dosen Penguji 2
Diah Krisnaningsih, S.E., M.S.E.I



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Fitri Nur Latifah, S.E., M.E.Sy
NIK: 215541

Dekan
Dr. Istikomah, M.Ag.
NIK: 910042



Tanggal Ujian
(14 / 02 / 2023)

Tanggal Lulus
(14 / 02 / 2023)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI	ii
JUDUL	1
ABSTRAK	1
I. Pendahuluan	1
II. Metode	5
III. Hasil dan Pembahasan.....	6
IV. Kesimpulan	12
V. Ucapan Terima Kasih.....	12
REFERENSI	13
LAMPIRAN	14

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Jeni Devi Anjelina
NIM : 196120600021
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Masruchin, S.H.I., M.E.I
NIK/NIP : 215536
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo
Kata Kunci : Kualitas Layanan Antar Jemput, Penanganan Komplain, Kepuasan Nasabah

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


(Dr. Masruchin, S.H.I., M.E.I)
NIK: 215536

Sidoarjo, (13 Februari 2023)
Mahasiswa


(Jeni Devi Anjelina)
NIM: 196120600021

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul “**Judul Karya Ilmiah Tugas Akhir**” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, Februari Tahun 2023



Jeni Devi Anjelina

NIM: 196120600021