



---

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Mudharabah Terhadap  
Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Sidoarjo**  
**The Influence of Service Quality and Mudharabah Savings Product Quality on the  
Level of Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia in Sidoarjo**

Aliefian Hokka Aditama  
216120600003

Dosen Pembimbing  
Fitri Nur Latifah, S.E., M.E.Sy

Dosen Penguji  
Dr.Masruchin,S.HI.M.EI  
M. Ruslianor Maika, S.Hut., MAB

**Program Studi Perbankan Syariah**  
**Fakultas Agama Islam**  
**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**  
**Januari, 2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

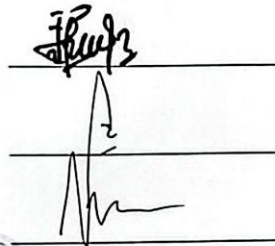
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Mudharabah  
Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Sidoarjo  
Nama Mahasiswa : Aliefian Hokka Aditama  
NIM : 216120600003

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
Fitri Nur Latifah, S.E., M.E.Sy

Dosen Penguji 1  
Dr. Masruchin, S.H.I.M.EI

Dosen Penguji 2  
M. Ruslianor Maika, S.Hut., MAB



Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
Ninda Ardiani, S.EI, M.SEI  
NIP/NIK. 226691

Dekan  
Dr. Imam Fauji, Lc., M.Pd  
NIP/NIK. 202215



Tanggal Ujian  
(23/01/2025)

Tanggal Lulus  
(23/01/2025)

## **A. Bagian Pengesahan**

1. Sampul .....	i
2. Lembar Pengesahan .....	ii
3. Daftar Isi .....	iii

## **B. Bagian isi**

1. Judul.....	1
2. Abstrak.....	1
3. Pendahuluan.....	1
4. Metode Penelitian .....	2
5. Hasil dan Pembahasan .....	3
6. Kesimpulan .....	8
7. Ucapan Terima kasih .....	8
8. Referensi .....	8

## **C. Lampiran**

1. Pernyataan Publikasi Ilmiah .....	9
2. Pernyataan Mengenai Karya Tulis Ilmiah Dan Sumber Informasi Serta Pelimpahan Hak Cipta.....	10

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Aliefian Hokka Aditama  
NIM : 216120600003  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam

**DAN**

Dosen Pembimbing : Fitri Nur Latifah, S.E., M.E.Sy  
NIK/NIP : 215541  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Sidoarjo  
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, 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



(Fitri Nur Latifah, S.E., M.E.Sy)  
NIP/NIK. 0711097804

Sidoarjo, 7 Februari 2025  
Mahasiswa



(Aliefian Hokka Aditama)  
NIM. 216120600003

\*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 **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Sidoarjo”** 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, 7 Februari 2025

Ttd  
  
(Alietnan Hokka Aditama)  
216120600003