



---

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah  
Bank BSI KCP Ahmad Yani**

**The Influence of Service Quality and Customer Trust on Customer Satisfaction at Bank  
BSI KCP Ahmad Yani**

Affandy Yuana Putra

216120600004

Dosen Pembimbing

Fitri Nur Latifah,SE,M,E,Sy

NIDN/NIDK.0711097804

Dosen Penguji 1

(Fitri Nur Latifah,SE,M,E,Sy)

Dosen Penguji 2

(Ninda Ardiani, S.EI., M.SI)

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

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BSI KCP AHMAD YANI

Nama Mahasiswa : Affandy Yuana Putra  
NIM : 216120600004

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
(Fitri Nur Latifah,SE,M,E,Sy)

Dosen Pengaji 1  
(Ninda Ardiani, S.EI., M.SEI)

Dosen Pengaji 2  
(Fitri Nur Latifah,SE,M,E,Sy)

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

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

Tanggal Ujian  
(tanggal pelaksanaan ujian 12/10/2024)

Diketahui oleh



Tanggal Lulus  
(Tanggal ditandatangani oleh dekan 11/10/2024) 12/10/2024

## **DAFTAR ISI**

### I. Pendahuluan

Rumusan Masalah

Rumusan Hipotesis

Tinjauan PustakaKualitas Layanan

Kepercayaan Nasabah

A. Kepuasan Nasabah

B. Kepercayaan Nasabah

C. Kepuasan Nasabah

### II. Metode Penelitian

### III. Jadwal Penelitian

### DAFTAR PUSTAKA

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Affandy Yuana Putra  
NIM : 216120600004  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam

**DAN**

Dosen Pembimbing : Fitri Nur Latifah,SE,N,E,Sy  
NIK/NIP : 0711097804  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam

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

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani  
Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia (BSI).

**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,SE,N,E,Sy)  
NIP/NIK. 0711097804

Sidoarjo, (12/10/2024)  
Mahasiswa

(Affandy Yuana Putra)  
NIM. 216120600004

\*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 Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bsi Kcp Ahmad Yani**” 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, 12 Februari 2025



Affandy Yuana Putra

216120600004

