



**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI**

**KC Jenggolo**

**Effect of Service Quality and Promotion Techniques on Customer Satisfaction at BSI KC Jenggolo Sidoarjo**

Rasyid Abi Sandi  
196120600029

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

Dosen Penguji  
Dr. Masruchin, S.H.I., M.E.I  
Diah Krisnaningsih, S.E., M.E.I

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

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Teknik Promosi  
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KC Jenggolo  
Nama Mahasiswa : Rasyid Abi Sandi  
NIM : 196120600029

Disetujui oleh

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

Dosen Penguji 1  
Diah Krisnaningsih, S.E., M.S.E.I

Dosen Penguji 2  
Dr. Masruchin, S.H.I., M.E.I

Diketahui oleh

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

Dekan  
Dr. Istikomah, M.Ag.  
910042



Tanggal Ujian  
(13/02/23)

Tanggal Lulus  
( 13 - 02 - 2023 )

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	1
DAFTAR ISI.....	2
PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASISERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA.....	4
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KC Jenggolo .....	5
ABSTRAK .....	5
BAB I. PENDAHULUAN .....	5
BAB II. METODE PENELITIAN.....	8
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	8
IV. KESIMPULAN.....	13
DAFTAR PUSTAKA .....	13
BUKTI PLAGIASI .....	15
LETTER OF ACCEPTANCE (LOA).....	16
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI .....	17
BUKTI PLAGIASI .....	24

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

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 Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KC Jenggolo

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Teknik Promosi, 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  
215541

Sidoarjo, (13/02/23)  
Mahasiswa



Rasyid Abi Sandi  
19612060029

**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 Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KC Jenggolo** 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, 10 maret 2023



Rasyid Abi Sandi

196120600029