



---

**Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Era Digitalisasi di BSI Sepanjang Wonocolo**

**The Role of Customer Service in Increasing Sharia Banking Customer Satisfaction in the Era of Digitalization at BSI Throughout Wonocolo**

Dinna Ahsanti Halim  
216120600024

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

Dosen Penguji  
Diah Krisnaningsih, SE. M.SEI  
Ninda Ardiani, S.EI, M.SEI

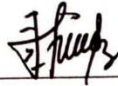
**Program Studi**  
**Fakultas**  
**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**  
**Mei, 2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah  
Perbankan Syariah di Era Digitalisasi di BSI Sepanjang Wonocolo  
Nama Mahasiswa : Dinna Ahsanti Halim  
NIM : 216120600024

Disetujui oleh

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



Dosen Penguji 1  
(Diah Krisnaningsih, SE. M.SEI)



Dosen Penguji 2  
(Ninda Ardiani, S.EI, M.SEI)



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  
(14/Mei/2025)

Tanggal Lulus  
(15/Mei/2025)

## DAFTAR ISI

|                              |  |
|------------------------------|--|
| DAFTAR ISI.....              |  |
| I.Pendahuluan.....           |  |
| II.Tinjauan Pustaka.....     |  |
| III.Metode.....              |  |
| IV.Hasil dan pembahasan..... |  |
| V.Kesimpulan.....            |  |
| DAFTAR PUSTAKA.....          |  |

### SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Dinna Ahsanti Halim  
NIM : 216120600024  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam

**DAN**

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

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

Judul : Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Era Digitalisasi di BSI Sepanjang Wonocolo

Kata Kunci : Customer Service, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah, Digitalisasi, 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. M.E.Sy)  
NIP/NIK. 215541

Sidoarjo, (16/Mei/2025)  
Mahasiswa



(Dinna Ahsanti Halim)  
NIM. 216120600024

\*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 "**Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Era Digitalisasi di BSI Sepanjang Wonocolo**" 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, 16 Mei 2025



Dinna Ahsanti Halim

NIM. 216120600024