



---

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Baitul Maal Wa Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Nusantara Cabang Pembantu Waru Sidoarjo**

*the influence of Service Quality, Trust, and Location Customer Savers Satisfaction at the Baitul Maal Wa Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Nusantara Waru Sidoarjo.*

Mochamad Burhanudin Hamsyah  
182010200424

Dosen Pembimbing  
Mas Oetarjo, SE., MM. BKP

Dosen Penguji  
Dewi Komala Sari, SE.,MM.  
Misti Hariasih, SE., MM.

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis, Hukum Dan Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
April, 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo  
Nama Mahasiswa : Mochamad Burhanudin Hamsyah  
NIM : 182010200424

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
(Mas Oetarjo, SE., MM. BKP)

Dosen Penguji 1  
(Dewi Komala Sari, SE., MM.)

Dosen Penguji 2  
(Misti Hariasih, SE., MM.)

Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
(Detak Prapanca, SE., MM)  
NIDN. 0715028403

Dekan  
(Poppy Febriana, S.SOS. M.MED.KOM)  
NIDN. 0711028001

Tanggal Ujian  
(21/02/2023)

Tanggal Lulus  
(21/02/2023)



## DAFTAR ISI

### A. Bagian Pengesahan

1. Sampul.....
2. Lembar Pengesahan.....
3. Daftar Isi.....

### B. Bagian Isi.....

1. Judul.....
2. Abstrak.....
3. Pendahuluan.....
4. Metode.....
5. Hasil Dan Pembahasan.....
6. Kesimpulan.....
7. Ucapan Terimakasih.....
8. Referensi.....

### C. Lampiran

1. Pernyataan Publikasi Ilmiah .....
2. Pernyataan Mengenai Kaerya Tulis Ilmiah dan Sumber Informasi Serta Pelimpahan Hak Cipta.....
3. Lembar Pembimbingan.....

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Mochamad Burhanudin Hamsyah  
NIM : 182010200424  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum, Dan Ilmu Sosial

**DAN**

Dosen Pembimbing : Mas Oetarjo, SE., MM. BKP  
NIDN : 0702036207  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum, Dan Ilmu Sosial

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

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo  
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Lokasi, Dan 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

(Mas Oetarjo, SE., MM. BKP.)  
NIDN. 0702036207

Sidoarjo, 12 April 2023  
Mahasiswa

(Mochamad Burhanudin Hamsyah)  
NIM. 182010200424

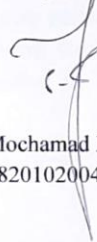
\*Centang salah satu.

**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, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung BMT UGT Nusantara Capem Waru 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, 12 April 2023



Mochamad Burhanudin Hamsyah  
182010200424