

TUGAS AKHIR

**PENGARUH BAGI HASIL DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
WILAYAH SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md.) Manajemen Perbankan**

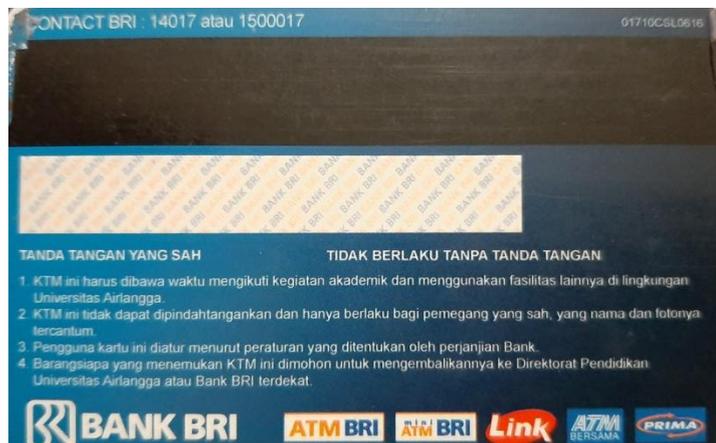


DIAJUKAN OLEH

**SHINTA LA NINA
151710913032**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

SCAN KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)



LEMBAR PERSETUJUAN

Surabaya, 9 Mei 2020

Tugas Akhir telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing



Eka Lestari Hafqi Putri, S.E, M.SM

NIP: 198806272016033201

TUGAS AKHIR
PENGARUH BAGI HASIL DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH WILAYAH SURABAYA

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Shinta La Nina

Nim : 151710913032

Setelah mempelajari dan menguji dengan sungguh-sungguh, kami berpendapat bahwa tulisan ini baik ruang lingkup dan kualitasnya dapat diajukan sebagai Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
		
1. Dr. Fitri Ismiyanti,SE.,M.Si	<u>4 Juni 2020</u>
		
2. Himmatul Kholidah,S.EI.,M.SEI	<u>28 Mei 2020</u>
Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal <u>19 Mei 2020</u>		
Mengetahui,	Menyetujui,	
Koordinator Program Studi	Pembimbing Tugas Akhir	
Diploma III Manajemen Perbankan		
		
<u>Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si.</u>	<u>Eka Lestari Hafqi Putri, S.E., M.SM.</u>	
NIP: 197609232008012016	NIP: 198806272016033201	

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya, (Shinta La Nina, 151710913032) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan, dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Tugas Akhir ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 5 Juni 2020



Shinta La Nina

NIM: 151710913032

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kahadirat Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan juga tepat waktu. Penulisan Tugas Akhir ini berjudul tentang “ Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Wilayah Surabaya “. Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) pada program DIII Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini telah melibatkan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih setulus hati kepada kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi dukungan serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Rasa hormat juga terimakasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan, ucapan terimakasih tersebut antara lain penulis ucapkan kepada:

1. Dr, Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Airlangga.
2. Ibu Eka Lestari Hafqi Putri, S.E.,M.SM. selaku Dosen Pembimbing penulisan Tugas Akhir yang telah banyak membantu banyak memberi bimbingan serta memberi saran perbaikan sehingga penyusunan Tugas Akhir selesai dengan baik dan tepat waktu.
3. Seluruh dosen dan staff Universitas Airlangga yang telah banyak memberi ilmu, pengetahuan, dan wawasan yang sangat bermanfaat bagi mahasiswa.
4. Kedua orang tua, adik-adik Juli Romi dan Oliv, dan sekeluarga yang selalu memberi *support* dan doa yang tiada tara. Doakan aku supaya dapat menjadi orang sukses dan membantu mereka yang membutuhkan, amiin.
5. Sahabatku, Cule (Listya), Wik-wik (Novia), dan Nagita (Evy). Terimakasih selalu menemaniku dikala susah maupun senang, selalu membantuku, rela tergopoh-gopoh, dan yang paling penting kalian adalah

mentari yang selalu menyinari hari-hariku eak. Semoga kita sukses dan pertemanan kita *until jannah*. Amiin.

6. Vio, Beta, Ivon, dan Derika. Terimakasih kalian sangat peduli terhadapku. Maaf aku belum bisa membantu kalian, semoga suatu saat aku bisa membalas jasa-jasamu pahlawan tanpa peperangan.
7. Mahasiswa D3 Manajemen Perbankan UNAIR angkatan 2017. Semoga kita bisa sukses dunia akhirat amiin.
8. Mas Eko. Aku mencintaimu dengan setulus hati. Aku berharap kau dan aku bersatu. Biarlah rasa ini hanya tuhan yang mengerti. Semoga kau juga memiliki ketulusan yang sama terhadapku. Aku tanpamu bagaikan ambulan tanpa uwi uwi.
9. Chusnul, naomi, rizka, dan teman cusnul... elo semua the best.
10. Orang-orang sekitar. Terimakasih telah men-*support* saya selalu. Tanpamu aku bukanlah apa-apa. Semoga kita selalu dalam perlindungan Allah S.W.T. Amiin.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis akan menerima kritik maupun saran guna membangun karya yang lebih baik lagi. Demikian yang dapat saya sampaikan, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 5 Juni 2020



Shinta La Nina

NIM. 151710913032