

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS
TABUNGAN *ISLAMIC BANKING* HIJRAH
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA TBK
KANTOR CABANG DARMO SURABAYA**

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR AHLI MADYA (A.MD.) PROGRAM
DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN



DIAJUKAN OLEH :

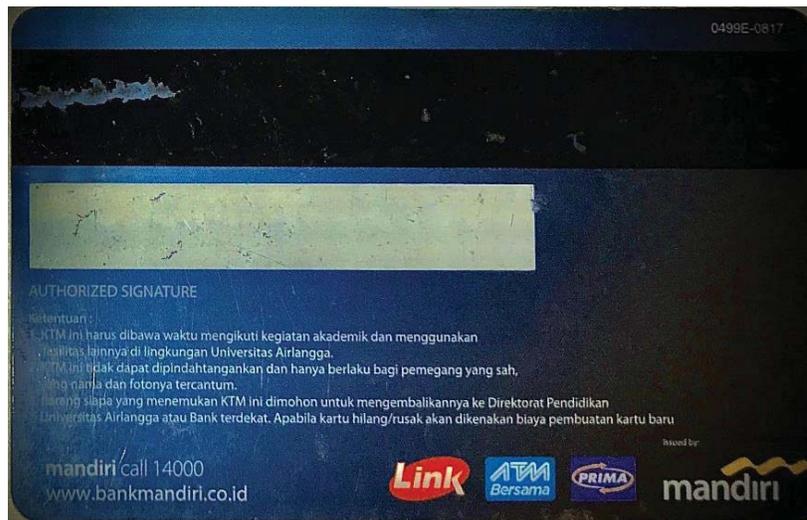
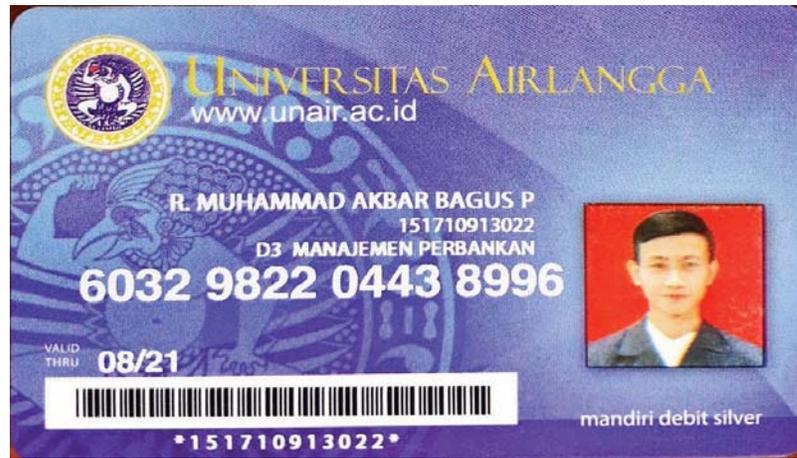
R. MUHAMMAD AKBAR BAGUS PRAKOSO

NIM : 151710913022

**FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2020

SCAN KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)

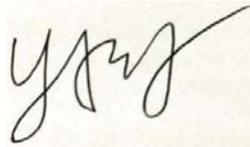


LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR
ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS
TABUNGAN *ISLAMIC BANKING* HIJRAH
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA TBK
KANTOR CABANG DARMO SURABAYA
OLEH:
R. MUHAMMAD AKBAR BAGUS PRAKOSO
NIM: 151710913022

Surabaya,

Tugas Akhir telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing



Yossy Imam Candika S.E., M.SM., PFM.

NIP 199011302016033101

TUGAS AKHIR

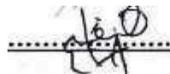
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TABUNGAN
ISLAMIC BANKING HIJRAH PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
TBK KANTOR CABANG DARMO SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh

R. Muhammad Akbar Bagus Prakoso

Nim: 151710913022

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. Novyandri Taufik Bahtera, S.E., M.Sc.		28 Mei 2020
2. Hanifiyah Yuliatul Hijriah.,S.EI.,M.SEI		28 Mei 2020

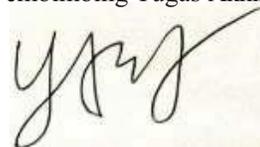
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 18 Mei 2020

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perbankan



Dr. Fitri Ismiyanti, S.E.,M.Si.
NIP: 197609232008012016

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir



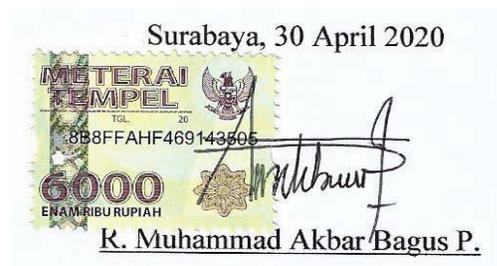
Yossy Imam Candika S.E.,M.SM
NIP : 199011302016033101

PERNYATAAN ORISINALITAS

TUGAS AKHIR

Saya (R. Muhammad Akbar Bagus Prakoso, 151710913022) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir 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 dari karya orang lain.
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 disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi – sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga Surabaya.



1517109130222

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir pada kesempatan ini. Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Dan Fasilitas Tabungan *Islamic Banking* Hijrah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Darmo Surabaya” ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian program Pendidikan Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Peneliti menyadari bahwa masih banyak hal yang masih harus diperbaiki dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun. Tak lupa juga peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

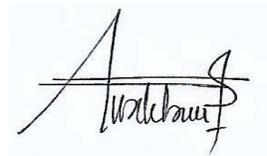
1. Allah SWT yang telah melimpahkan kesehatan dan kelancaran bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua saya Bapak Prastowo Setiyawan, Ibu RA. Retno Kusumo Handayani serta kakakku R. Mohammad Hakim Zakaria, R. Mohammad Adi Wicaksono Yanuarso terimakasih atas seluruh cinta, kasih sayang, pengertian, dukungan, nasehat dan perhatian yang diberikan, serta doa yang tiada henti terucap kapanpun dan dimanapun.
3. Dr. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak., CMA., CA., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya
4. Dr. Fitri Ismiyanti, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga
5. Novyandri Taufik Bahtera S.E., M.SC selaku dosen wali Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan.
6. Yossy Imam Candika, S.E., M.SM. selaku dosen pembimbing yang selalu memberi saran dan arahan untuk membantu penulis menyusun Tugas Akhir.

7. Seluruh dosen yang senantiasa memberikan pengetahuan baru dan wawasan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi D-III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga
8. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa D III Manajemen Perbankan periode 2018 yang memberikan banyak pengalaman dan pelajaran berharga dalam berorganisasi kepada penulis
9. Keluarga besar Unit Kegiatan Mahasiswa Panahan yang selalu memberikan dukungan moral kepada penulis
10. Keluarga besar D III Manajemen Perbankan angkatan 2017 yang selama ini telah menjadi teman sekaligus saudara yang saling mendukung satu sama lain
11. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam hal apapun untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Pastilah terdapat kekurangan yang mungkin tidak diketahui penulis karena keterbatasan wawasan serta pengalaman yang dimiliki, untuk itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan tersebut dan tidak menutup diri terhadap kritik serta saran yang membantu penyempurnaan laporan ini. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan di masa yang akan datang.

Surabaya, 30 April 2020

Hormat Saya,



R. Muhammad Akbar Bagus Prakoso

NIM:151710913022