

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA
PRODUK TABUNGAN BANK SYARIAH INDONESIA DI
KECAMATAN SITUBONDO**

TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Gunawan Dwi Cahyo Adi Kusuma

NIM : 151810913023

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2021

SCAN KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)



PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga

Surabaya, 11 Juni 2021

Penulis



Gunawan Dwi Cahyo Adi Kusuma

NIM. 151810913023

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA
PRODUK TABUNGAN BANK SYARIAH INDONESIA DI
KECAMATAN SITUBONDO**

TUGAS AKHIR

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Bidang Manajemen Perbankan
Pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga

Oleh:

Gunawan Dwi Cahyo Adi Kusuma
NIM. 151810913023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



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

NIP. 199011302016033101

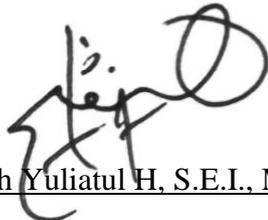
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diujikan dan Disahkan Dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : DIII Manajemen Perbankan
Departemen : Bisnis
Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga
Hari/Tanggal : Rabu, 7 Juli 2021
Pukul : 13.00 WIB
Tempat : -

Panitia Penguji terdiri dari:

Penguji I



Hanifiyah Yuliatul H, S.E.I., M.SEI.

NIP. 199207072018083201

Penguji II



Novyandri Taufik Bahtera, S.E., M.Sc.

NIP. 198911282019031019

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini tidak di publikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizing penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul :”Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Situbondo”.

Dalam pembuatan laporan ini penulis tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, sehingga kami ucapkan terimakasih diantaranya:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya.
2. Kedua orang tua saya Bapak Munip Susanto, Ibu Misyati serta kakakku Ika Yuliyanti Kusuma terimakasih atas seluruh cinta, kasih sayang, dukungan, nasehat, kesabaran, bantuan, serta doa yang tiada henti kapanpun dan dimanapun kepada penulis.
3. Prof. Dr. Anwar Ma’aruf, drh., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Dr. Tika Widiastuti, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
5. Yossy Imam Candika, S.E, M.SM., PFM. Selaku Ketua Program Studi dan Dosen Pembimbing Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
6. Seluruh dosen yang selalu memberikan pengetahuan dan wawasan terkait dengan kurikulum pembelajaran yang berlaku kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
7. Keluarga besar Program Studi Manajemen Perbankan angkatan 2018 Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah menjadi teman sekaligus saudara yang saling dukung satu sama lain.
8. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Universitas Airlangga baik dari angkatan 2017 maupun 2019 yang telah memberikan pengalaman organisasi kepada penulis.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.

Akhir kata dengan segala keterbatasan, kami berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua tertami di Program Studi D3 Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Surabaya, 11 Juni 2021

Hormat Saya,



Gunawan Dwi Cahyo Adi Kusuma

NIM. 151810913023