

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
LANGSUNG DAN PELAYANAN DIGITAL PT BANK
SYARIAH MANDIRI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA**

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)

Manajemen Perbankan



DISUSUN OLEH :

NUR LAILATUL FAUZIYAH

NIM : 151710913014

PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN PERBANKAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

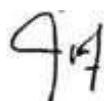
2020

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LANGSUNG
DAN PELAYANAN DIGITAL PT BANK SYARIAH MANDIRI
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS
AIRLANGGA SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh:
NUR LAILATUL FAUZIYAH
NIM: 151710913014**

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

Penguji	Tanda tangan	Tanggal
1. Eka Lestari Hafqi.P., S.E., M.SM.		27 Mei 2020
2. Himmatul Kholidah., S.EI., M.SEI.		28 Mei 2020

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 15 Mei 2020

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perbankan



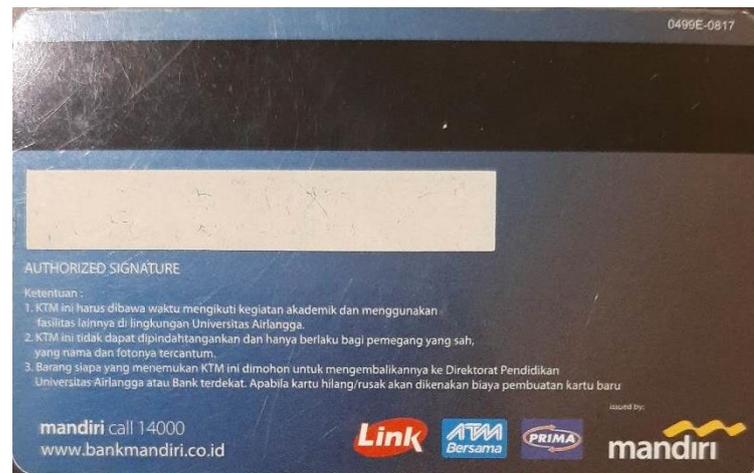
Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si.
NIP: 197609232008012016

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir



Novyandri Taufik Bahtera, S.E.,M.Sc.
NIP: 198911282019031019

KARTU TANDA MAHASISWA



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya (Nur Lailatul Fauziah, 151710913014) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain yang mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) 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 disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian 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.

Surabaya, 28 Mei 2020



Nur Lailatul Fauziah

NIM: 151710913014

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Langsung dan Pelayanan Digital PT Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya” ini dengan tidak ada halangan serta tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi DIII Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Begitu banyak pelajaran yang telah diperoleh. Berbagai tantangan dan kendala pun dihadapi Penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini. Penyusunan Tugas Akhir ini tentu saja tidak terlepas dari adanya bantuan, bimbingan, doa, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya

kepada::

1. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Airlangga.
2. Novyandri Taufik Bahtera S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing penyusunan Tugas Akhir yang telah sabar dan banyak membantu untuk memberi bimbingan serta arahan untuk penulisan tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen dan staff Program Studi DIII Manajemen Perbankan Universitas Airlangga yang telah memberikan banyak ilmu serta menambah pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi mahasiswa.
4. Para mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya yang merupakan nasabah dari PT Bank Syariah Mandiri yang telah berkenan menjadi responden dan mengisi kuisioner yang diberikan selama penelitian ini.
5. Orangtua dan keluarga yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa yang tidak ada habisnya kepada saya

6. Terakhir, untuk Para sahabat, teman-teman D3 Manajemen Perbankan dan rekan-rekan lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu saya baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka menyelesaikan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan penelitian ini, Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Namun, penulis berharap semoga penelitian ini dapat berguna dan memberi manfaat yang baik bagi banyak pihak.

Surabaya, 28 Mei 2020



Nur Lailatul Fauziyah

NIM: 151710913014