

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PEMBAYARAN UMRAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PPIU (PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH)
PADA BANK SYARIAH MANDIRI DI WILAYAH SIDOARJO**

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)

Manajemen Perbankan



DISUSUN OLEH:

GALUH MAHARANI SETYANINGRUM

NIM: 151710913057

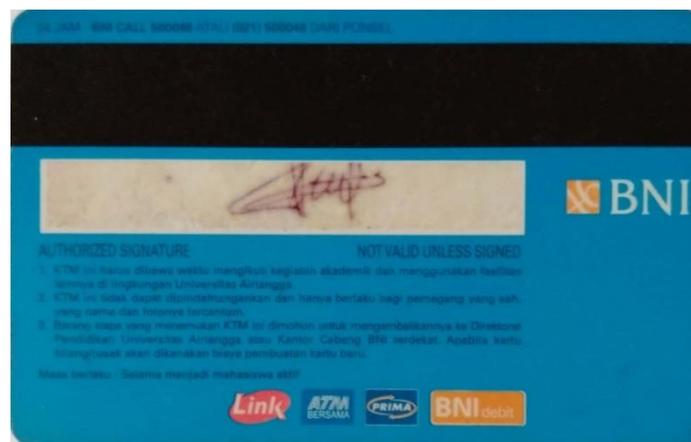
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN PERBANKAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2020

KARTU TANDA MAHASISWA



Lembar Pengesahan

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN
UMRAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PPIU
(PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH) PADA BANK
SYARIAH MANDIRI DI WILAYAH SIDOARJO**

**OLEH:
GALUH MAHARANI SETYANINGRUM
NIM: 151710913057**

Surabaya, 30 April 2020

Tugas Akhir telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing



Hanifiyah Yuliatul Hijriah, S.El., M.SEI

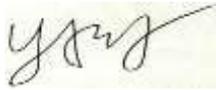
NIK: 199207072018083201

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN
UMRAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PPIU
(PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH) PADA BANK
SYARIAH MANDIRI DI WILAYAH SIDOARJO**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :
GALUH MAHARANI SETYANINGRUM
NIM : 1517109I3057

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

Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Fitri Ismiyanti,SE.,M.Si.		22 Mei 2020
2. Yossy Imam Candika,SE.,M.SM		22 Mei 2020

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 Mei 2020

Menyetujui,

Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perbankan



Dr. Fitri Ismiyanti,SE.,M.Si.

NIP: 197609232008012016

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Tugas Akhir



Hanifiyah Yuliatul Hijriah,S.EI.,M.SEI

NIK: 199207072018083201

PERNYATAAN ORSINALITAS TUGAS AKHIR

Saya, (Galuh Maharani Setyaningrum, 151710913057), menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli benar – benar hasil karya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya rang lain.
2. Tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain kecuali serta tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan denan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
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, 21 Mei 2020



Galuh Maharani Setyaningrum
NIM.151710913057

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Pelayanan Pembayaran Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) pada Bank Syariah Mandiri di Wilayah Sidoarjo” dengan baik dan juga tepat waktu. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi DIII Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

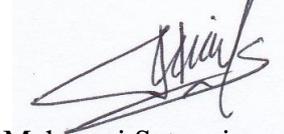
Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat dan masukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini, ucapan terimakasih tersebut antara lain penulis ucapkan kepada :

1. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Airlangga.
2. Hanifiyah Yuliatul Hijriah,S.EI., M.SEI selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu memberi bimbingan dengan sabar serta memberi saran perbaikan selama penulisan Tugas Akhir ini.
3. Seluruh dosen dan staff Universitas Airlangga yang telah memberikan banyak ilmu serta menambah wawasan yang sangat bermanfaat bagi mahasiswa.
4. Para petugas PPIU / Travel yang bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri dalam proses pembayaran umrah yang sudah berkenan menjadi responden dengan mengisi kuesioner dengan baik.
5. Bapak, Ibu, yang selalu memberikan kasih sayang, selalu memberikan semangat dan doa yang tiada henti untuk memberikan kemudahan dalam segala hal.
6. Terakhir, untuk orang-orang sekitar saya yang senantiasa mendukung saya dalam bentuk apapun, maaf jika tidak dapat saya sebutkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata besar

harapan penulis agar laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Surabaya, 30 April 2020



Galuh Maharani Setyaningrum
151710913057