

**PERAN KUALITAS LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH**

(Studi pada Nasabah Tabungan iB Hijrah

Bank Muamalat KCP Kota Blitar)

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

FRISKA FEBRIANI RAKA TIWI

NIM. 21402135

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI

2026

HALAMAN JUDUL

**PERAN KUALITAS LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
(Studi pada Nasabah Tabungan iB Hijrah
Bank Muamalat KCP Kota Blitar)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh :

FRISKA FEBRIANI RAKA TIWI

NIM. 21402135

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**PERAN KUALITAS LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
(Studi pada Nasabah Tabungan iB Hijrah
Bank Muamalat KCP Kota Blitar)**

Ditulis Oleh :

FRISKA FEBRIANI RAKA TIWI

NIM. 21402135

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Yuliani, MM.
NIP. 198407102019032009

Pembimbing II



Islamiati Hidayah, S.A., M Akun.
NIP. 19890305202012201

NOTA DINAS

Kediri, 25 Mei 2026

Lampiran : 4 (Empat) berkas
Perihal : Bimbingan Skripsi
Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel, No. 07, Ngronggo Kota Kediri

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Friska Febriani Raka Tiwi
NIM : 21402135
Judul : Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah
(Studi pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP
Kota Blitar).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Waalaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. Yuliani, MM.
NIP. 198407102019032009

Pembimbing II



Islamiati Hidayah, S.A., M Akun.
NIP. 19890305202012201

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 Mei 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Perihal : Penyerahan Skripsi
Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel, No. 07, Ngronggo Kota Kediri

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Friska Febriani Raka Tiwi
NIM : 21402135
Judul : Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah
(Studi pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP
Kota Blitar).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tahun ini kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. Yuliani, MM.
NIP. 198407102019032009

Pembimbing II



Islamiati Hidayah, S.A., M Akun.
NIP. 19890305202012201

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA NASABAH TABUNGAN IB
HIJRAH BANK MUAMALAT KCP KOTA BLITAR)**

FRISKA FEBRIANI RAKA TIWI

NIM. 21402135

Telah diujikan di Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri Tanggal 02 Juli 2026.

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Sri Harivanti, SHI, MM.
NIP. 198510032019032006

(.....)

2. Penguji I

Dr. Yuliani, MM.
NIP. 198407102019032009

(.....)

3. Penguji II

Islamiati Hidayah, S.A., M Akun.
NIP. 19890305202012201

(.....)

Kediri, 08 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Imam Annas Mushlih, M.H.I.
NIP. 197501011998031002

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(Qur'an Surat Al- Insyirah ayat 6)

**

“Hidup itu seperti bersepeda, kalau kamu ingin menjaga keseimbanganmu kamu harus terus bergerak maju”

(Albert Einstein)

**

“The future depends on what you do today”

Masa depan bergantung pada apa yang kamu lakukan hari ini

(Mahatma Gandhi)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Friska Febriani Raka Tiwi

NIM : 21402135

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasannya skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian ataupun seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 25 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Friska Febriani Raka Tiwi
NIM. 21402135

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan semua Rahmat dan Hidayah-Nya yang amat luar biasa. Tak lupa sholawat serta salam saya curahkan kepada baginda Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa diharapkan Syafaatnya di hari akhir nanti. Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena disinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Tangan pertama yang selalu hadir dan tidak pernah lelah menggenggam dalam setiap kondisi adalah kedua orang tua tercinta pintu surga saya, Ibunda Anik Susianti dan cinta pertama saya, Ayah Suyadi. Kedua orang tua yang selalu menjadi tempat saya pulang, sumber kekuatan, dan alasan utama untuk terus bangkit dalam setiap kesulitan. Dukungan dan kekuatan yang diberikan, baik secara moral maupun materi, serta setiap doa yang tiada henti, telah mengantarkan hingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Selanjutnya adik saya tercinta, Jingga Ayu Fajerina Putri semoga apa yang saya capai hari ini dapat menjadi inspirasi dan motivasi bagimu untuk melangkah lebih jauh, meraih impian, dan bahkan melampaui apa yang telah saya capai.
3. Kepada kakek dan nenek saya, Kakek Paidi dan Mini serta Kakek H. Tarwidi dan Hj. Djumi dan beserta keluarga besarnya dalam memberikan kasih sayang, doa, serta nasihat yang penuh makna dalam setiap perjalanan hidup. Terima kasih atas segala dukungan, doa tulus, dan harapan yang selalu mengiringi langkah saya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, panjang umur, kebahagiaan, dan keberkahan dalam setiap langkah kehidupan.

4. Kepada keluarga besar saya dari Bani Partoredjo, Bani Karsoredjo, Bani Sastoredjo, dan Bani Darmo yang senantiasa memberikan dukungan, doa, serta semangat dalam setiap proses yang saya jalani.
5. Kepada *my sister* dan *my brother* yang teramat penulis cintai, Dera Putri Pradysa, Seftia Rohmah, Andi Prasetyawan dan Novan Ardian Pratama terimakasih sudah menjadi sumber kebahagiaan dan penyemangat penulis.
6. Kepada sahabat seperjuang saya di masa perkuliahan, Laila Qurrotul A'yun, Fatimatus Nurfitroh Uul Khasanah, Salma Wardani, Khofifah Anjar Wahyuningsih dan Selvia Dia Rosa yang selalu membersamai saya dari awal perkuliahan hingga sekarang serta selalu memberikan *support* terbaiknya.
7. Kepada sahabat kecilku, Agnes Monika dan Diena Ita'ul Mufida yang sudah menjadi pendengar yang baik atas cerita suka dan duka serta selalu memberikan dukungan yang tiada henti kepada penulis.
8. Teruntuk sahabat tersayang Acik Ayu Bastika Ratri, Siti Anzalna Nur Yunita, Gracia Wibowo, Rizvania Nuzula, Sonia Binti Aulia, Diana Ayu, Alfina Rahma, dan Ananda Putri Ryona. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, canda tawa, serta semangat yang selalu diberikan dalam setiap proses yang kita lalui bersama.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah angkatan tahun 2021 yang telah memberikan banyak pelajaran berharga tentang kehidupan, kebersamaan, dan perjuangan. Terima kasih atas setiap momen, pengalaman, serta inspirasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Dukungan, semangat, dan kebersamaan yang terjalin menjadi motivasi bagi peneliti untuk terus bertahan dan menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.

10. Kepada seseorang yang memiliki tempat istimewa dalam perjalanan hidup penulis, terima kasih telah hadir dan kebersamaian sejak awal perkuliahan hingga sampai pada titik ini. Terima kasih atas segala waktu, tenaga, materi, perhatian, dan dukungan yang telah diberikan dalam proses penyusunan karya ini. Kehadiranmu bukan hanya sebagai pendamping, tetapi juga menjadi tempat pulang, penenang di kala lelah, pendengar terbaik bagi setiap keluh kesah, serta selalu menguatkan dalam setiap proses yang dilalui. Terima kasih telah tetap bertahan dan berjuang bersama hingga hari ini. Semoga di *Lauhul Mahfuzh* telah tertulis indah namamu, keinginanmu kita dipertemukan bukan hanya untuk saling mengenal, tetapi untuk saling menetap. Seperti kata Bj Habibie “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”.
11. *Last but not least*, berterimakasih kepada satu sosok gadis penulis skripsi ini Friska Febriani Raka Tiwi, anak perempuan pertama dan harapan keluarga. Terima kasih telah hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala rintangan dan tantangan semesta hadirkan. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kamu ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tidak dirayakan orang lain. Walau harapanmu terkadang tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dimanapun dirimu sebagai sosok yang bermanfaat untuk dirimu sendiri maupun orang lain. Aku berdoa semoga langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang baik dan hebat serta mimpimu satu persatu akan terjawab. Aamiin

ABSTRAK

FRISKA FEBRIANI RAKA TIWI, Dosen Pembimbing Dr. Yuliani, MM. dan Islamiati Hidayah, S.A., M Akun. : Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri 2026.

Kata Kunci : Peran, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Nasabah

Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan positif dalam layanan teknologi digital yang bertujuan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan memberikan kemudahan dalam melakukan segala transaksi keuangan. Muamalat-DIN salah satu *mobile banking* dari Bank Muamalat Indonesia yang dirancang untuk melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi finansial maupun *non* finansial secara *realtime*. Fokus daripada penelitian ini adalah : (1) Bagaimana Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness* (CARTER) pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar. (2) Peran Kualitas Layanan yang Diberikan Bank Muamalat KCP Kota Blitar Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hijrah.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sumber data menggunakan primer dan sekunder. Data diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara dengan informan mencakup *Branch Operation Service Manager* (BOSM) Bank Muamalat KCP Kota Blitar, *Customer Service* (CS) Bank Muamalat KCP Kota Blitar dan 10 nasabah Tabungan iB Hijrah yang telah menggunakan Muamalat-DIN, dan melalui dokumentasi. Untuk hal menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dengan cara membandingkan data dari berbagai sumber informan. Terakhir teknik analisis data yang mencakup reduksi data, penyajian data dan terakhir penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas layanan yang meliputi aspek kepatuhan syariah (*compliance*) sudah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, bukti fisik (*tangibles*) pada sarana dan prasarana yang sudah memadai namun ada yang perlu ditingkatkan, keandalan (*reliability*) adanya evaluasi untuk karyawan dan Muamalat-DIN dirancang 24 jam perlu di optimalisasikan, daya tanggap (*responsiveness*) sudah memadai dan telah terpenuhi dengan baik saat menerima keluhan dari nasabah, jaminan (*assurance*) sistem keamanan berlapis-lapis, dan empati (*empathy*) *small talk* saat mengatasi keluhan nasabah serta strategi Omnichannel sudah baik. (2) Kualitas layanan akan menciptakan kepuasan bagi para nasabah, hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator penilaian kepuasan nasabah meliputi kesesuaian harapan yang sudah dikatakan baik, minat berkunjung kembali dengan dibuktikan data nasabah yang datang kembali karena kualitas layanan yang baik dan terakhir kesediaan dalam merekomendasikan, nasabah merekomendasikan produk dan layanan Bank Muamalat KCP Kota Blitar kepada teman, saudara, rekan kerja dan orang terdekat.

KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan Rahmat, Taufiq, dan Hidayah-Nya kepada kita semua khususnya pada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi pada Pengguna *Mobile Banking* Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar)”. Penulis berharap semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti baik di dunia maupun di akhirat. Sholawat serta Salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tuntunan dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang dengan cahaya Islam. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam terselesainya penelitian ini, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
4. Ibu Dr. Yuliani, MM. dan Ibu Islamiati Hidayah, S.A., M Akun. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan memberikan bimbingan dengan baik kepada peneliti.

5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
6. Kepada Bank Muamalat KCP Kota Blitar beserta para staf yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Orang tua dan keluarga besar yang senantiasa memberikan do'a dan dukungannya kepada peneliti dalam menyelesaikan studinya.
8. Teman seperjuangan di Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2021.
9. Terakhir, kepada seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, memberikan kontribusi, semangat, motivasi, dukungan, dan pengalaman yang berharga yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah senantiasa memberikan balasan dan kebaikan kepada seluruh pihak dan juga pahala yang berlipat ganda dari-Nya, semoga karya ilmiah ini mampu memberikan manfaat bagi pembaca, Aamiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun senantiasa peneliti harapkan untuk perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Kediri, 25 Mei 2026

Peneliti,



Friska Febriani Raka Tiwi
NIM. 21402135

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	24
C. Tujuan Penelitian.....	25
D. Manfaat Penelitian.....	25
E. Penelitian Terdahulu.....	27
BAB II LANDASAN TEORI.....	33
A. Konsep Peran.....	33
B. Kualitas Layanan.....	34
C. Kepuasan Nasabah.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	54
B. Kehadiran Penelitian.....	55
C. Lokasi Penelitian.....	56
D. Data dan Sumber Data.....	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Instrumen Pengumpulan Data.....	58

G. Teknik Analisis Data.....	59
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	61
I. Tahap-Tahap Penelitian.....	62
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN DATA.....	64
A. Gambaran Umum dan Obyek Penelitian.....	64
1. Sejarah Berdiri dan profil Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	64
2. Logo, Visi, dan Misi Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	66
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	68
4. Jabatan dan <i>Job Description</i> Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	68
5. Sarana dan Prasarana Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	72
6. Produk-Produk Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	73
7. Layanan Muamalat-DIN.....	79
B. Paparan Data.....	81
1. Kualitas Layanan Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Muamalat-DIN pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	82
2. Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Saat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Muamalat-DIN pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	113
C. Temuan Penelitian.....	122
BAB V PEMBAHASAN.....	124
A. Kualitas Layanan Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Muamalat-DIN pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	124
B. Peran Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Saat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Muamalat-DIN pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	138
BAB VI PENUTUP.....	147
A. Kesimpulan.....	147
B. Saran.....	149
C. Keterbatasan penelitian.....	150
DAFTAR PUSTAKA.....	151
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	158

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 : Kategori <i>The Best Service Excellent</i> Sepanjang Tahun 2024	3
Tabel 1. 2 : Daftar Bank Syariah yang ada di Kota Blitar	7
Tabel 1. 3 : Perbandingan Bank Muamalat KCP Kota Blitar, Bank Jatim Syariah KCP Kota Blitar dan BSI Cabang Kota Blitar	8
Tabel 1. 4 : Jumlah Nasabah di Tabungan (<i>Funding</i>) dan Pembiayaan (<i>Lending</i>) Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	13
Tabel 4. 1 : Sarana dan Prasarana di Bank Muamalat KCP Kota Blitar di Tahun 2025.....	72
Tabel 4. 2 : Aspek Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Bank Muamalat KCP Kota Blitar....	90
Tabel 4. 3 : Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>) Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	97
Tabel 4. 4 : Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	102
Tabel 4. 5 : Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>) Bank Muamalat KCP Kota Blitar....	108
Tabel 4. 6 : Aspek Empati (<i>Empathy</i>) Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	113
Tabel 4. 7 : Survei Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	117
Tabel 4. 8 : Data Kunjungan Berulang Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Blitar pada Januari 2026.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 : Logo Bank Muamalat Indonesia	66
Gambar 4. 2 : Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Kota Blitar	68
Gambar 4. 3 : Mekanisme Pendaftaran Muamalat-DIN.....	80
Gambar 4. 4 : Fitur Dengan Ikon yang Visual	86
Gambar 4. 5 : Ruang Tunggu Bank Muamalat KCP Kota Blitar.....	87
Gambar 4. 6 : <i>Frontliner</i> Saat Melayani Nasabah.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	158
Lampiran 2 : Surat Ijin Riset Penelitian.....	164
Lampiran 3 : Surat Ijin Riset Penelitian.....	165
Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian.....	166
Lampiran 5 : Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing I.....	169
Lampiran 6 : Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing II	169
Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup	171



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

Jalan Sunan Ampel Nomor 07 Ngronggo Kota Kediri Kode Pos 64127
Telepon (0354) 689282 Faksimile (0354) 686564 Website: www.uinkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Friska Febriani Raka Tiwi
NIM : 21402135
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail address : friskafebrianiraka@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : ☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi
☐ Lain-lain (.....)
Judul Karya Ilmiah : PERAN KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH (Studi pada Nasabah Tabungan iB Hijrah
Bank Muamalat KCP Kota Blitar)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut di atas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 15 Juli 2026
Penulis

(Friska Febriani Raka Tiwi)