

**“KEPUASAN NASABAH TABUNGAN IB HASANAH TERHADAP  
LAYANAN PADA PT BNI SYARIAH KC BUKITTINGGI”**

**Tugas Akhir**

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Manajemen Perbankan Syariah DIII untuk memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)*



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**

Oleh:

**FIRA YUNIAR**  
**1503050185**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH DIII**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**IMAM BONJOL PADANG**

**1439 H/2018**

## ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul **“Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah Terhadap Layanan Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi”**. Tugas akhir ini ditulis oleh Fira Yuniar NIM 1503050185 Jurusan D3 Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

Latar belakang dalam penulisan tugas akhir ini adalah kepuasan nasabah mempengaruhi nama baik suatu perusahaan. Jika nasabah itu puas maka akan membuat nama bank itu baik dimata nasabah. Namun jika nasabah itu kurang puas maka akan membuat nama bank itu buruk dimata nasabah.

Tujuan dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi. Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah adalah **“Bagaimana kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi. Sumber data yang penulis gunakan adalah sumber data Primer yaitu membagikan kuesioner kepada nasabah, mewawancarai nasabah dan karyawan yang bersangkutan serta sumber data yang diambil menggunakan metode pengumpulan data observasi dan menyebarkan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis melalui penyebaran kuesioner mengenai Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan Pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi sudah sangat puas didasarkan dari hasil survei yang menunjukkan hasil sebesar 82.07% puas terhadap pelayanan pada Tabungan IB Hasanah

**Kata Kunci : Layanan, Kepuasan, Tabungan**

## **PENGESAHAN PEMBIMBING**

Tugas akhir mahasiswa Program Studi DIII Manajemen Perbankan Syariah UIN Imam Bonjol Padang dengan Judul "**Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah Terhadap Layanan Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi**". Disusun oleh Fira Yuniar, NIM 1503050185 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Padang 06 Agustus 2018  
Pembimbing



**Romi Iskandar, SE, MM**  
**NIP. 197405202005011005**