



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FAKTOR
EKONOMI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH TUNAS USAHA RAKYAT (TUR) DI BANK BTPN
SYARIAH UNIT KRIAN**

NHAHDHA NUR IKSANI

161500105

Dosen Pembimbing

Drs. Sugijanto, M.AK

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2020

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor
Ekonomi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih
Tunas Usaha Rakyat (TUR) Di Bank Btpn Syariah
Unit Krian**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

NHAHDHA NUR IKSANI

NIM : 161500105

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**

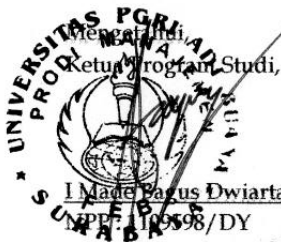
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan dan faktor ekonomi terhadap keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) Di Bank BTPN Syariah Unit Krian

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Nhahdha Nur Iksani
b. NIM : 161500105
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Alamat e-mail : nahdaikhsani@gmail.com

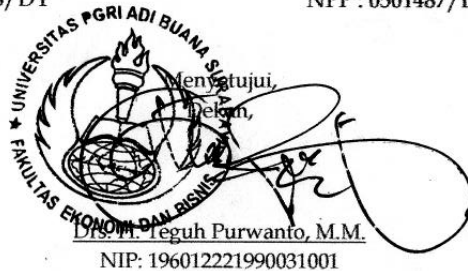


Surabaya, 10 agustus 2020

Dosen Pembimbing,

Drs. Sugijanto, M.Ak.

NPP : 0501487/DY



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari: Selasa

Tanggal : 11 Agustus

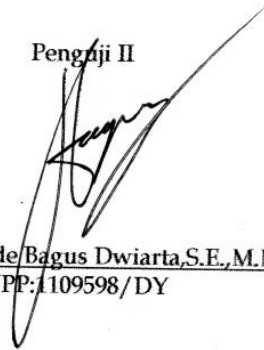
Tahun : 2020

Penguji I



Drs. Sigit Prihantono Utomo, S.E., MM
NPP: 8706188/DY

Penguji II



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP: 1109598/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nhahda nur Iksani
NIM : 161500105
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor Ekonomi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) Di Bank BTPN Syariah Unit Krian" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 23 juli 2020



Nhahda Nur Iksani
161500105

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor Ekonomi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tunas Usaha Rkyat (TUR) Di Bank BTPN Syariah Unit Krian”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, MS. Selaku rektor Universitas PGRI Adi Buna Surabaya
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, SE.,M,M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak Drs. Sugijanto, M.AK selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan pengarahan, bimbingan dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah

membekali ilmu pengetahuan dan wawasan selama dibangku kuliah

6. Kepada kedua orang tua saya, Bapak mohammad iksan dan Ibu asnafiah yang sudah memberikan motivasi dan dukungan serta doa restu kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada safira nisa selaku saudara saya, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama pengerjaan skripsi ini.
8. Kepada semua rekan dan teman seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas E angkatan 2016 yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama 4 tahun ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 23 Juli
2020

Penulis

MOTTO

**“SEGALA SESUATU YANG BERPUTAR AKAN
SELALU BERPUTAR NAMUN INGATLAH SATU
HAL JANGAN PERNAH BERHENTI UNTUK
BERBUAT BAIK”**

~ Nahdha Nur Iksani~