

**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN ATM  
DALAM RANGKA PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH  
DI PT.BANK BNI SYARIAH CABANG SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**NOVIA FEBRIANTI  
NIM : C04210101**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel  
Fakultas Syariah dan Hukum  
Jurusan Ekonomi Islam Prodi Ekonomi Syariah  
Surabaya**

**2014**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Novia Febrianti  
NIM : C04210101  
Fakultas/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/ Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Penanganan Keluhan ATM Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya

menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 30 Mei 2014

Saya yang menyatakan,

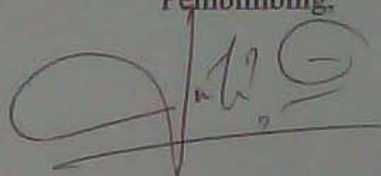
  
METERAI  
TEMPEL  
48A7DAAF430563309  
6000 GJP

Novia Febrianti  
NIM. C04210101

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Novia Febrianti NIM. C04210101 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 30 Mei 2014  
Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ummiy Fauziah Laili', written over a horizontal line.

**Ummiy Fauziah Laili, M.Si.**  
NIP. 198306062011012012

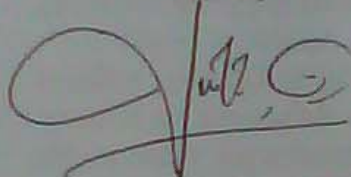


## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Novia Febrianti NIM.C04210101 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel pada hari Kamis, tanggal 19 Juni 2014, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Syari'ah.

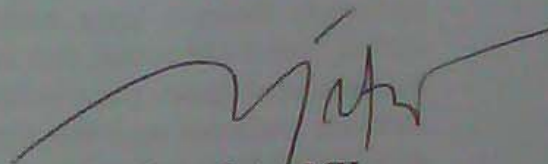
### Majelis Munaqasah Skripsi:

Ketua,



Ummiy Fauziah Laili, M.Si.  
NIP. 198306062011012012

Sekretaris,



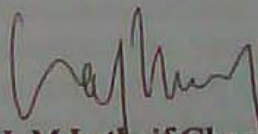
Suyikno, S.Ag. MH.  
NIP. 197307052011011001

Penguji I,



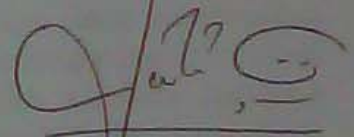
Sirajul Arifin, S.Ag. SS, M.Ei.  
P. 197005142000031001

Penguji II,



Dr. H. M. Lathoif Ghozali, Lc. MA.  
NIP. 197511032005011005

Pembimbing,



Ummiy Fauziah Laili, M.Si.  
NIP. 198306062011012012

Surabaya, 23 Juni 2014  
Mengesahkan,  
Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,



Dr. H. Sahid HM., M.Ag  
NIP. 196803091996031002