

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KOMUNIKASI, DAN
PENGETAHUAN PRODUK TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh :

Raisa Firdha Islamiah

NIM : C74213139



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SURABAYA**

2017

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Raisa Firdha Islamiah
NIM : C74213139
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima, Komunikasi, dan Pengetahuan Produk terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya

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

Surabaya, 12 April 2017

Saya yang menyatakan,



Raisa Firdha Islamiah

C74213139

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis Raisa Firdha Islamiah ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 06 Maret 2017

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fatmah', with a stylized flourish at the end.

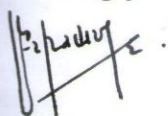
Dr. Fatmah, ST, MM
NIP: 197507032007012020

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Raisa Firdha Islamiah NIM. C74213139 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 12 April 2017, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I



Dr. Fatmah, ST, MM
NIP: 197507032007012020

Penguji II,



Nurlailah, SE, MM
NIP: 196205222000032001

Penguji III,



Siti Rumilah, M. Pd
NIP: 197607122007102005

Penguji IV,



Andhy Permadi, M. Kom
NIP: 198110142014031002

Surabaya, 2017

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,



Prof. Akh. Muzakki, M.Ag., Grad. Dip.SEA, M.Phil, Ph.D

NIP: 197402091998031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Raisa Firdha Islamiah
NIM : C74213139
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail address : raisa.firdha@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KOMUNIKASI, DAN PENGETAHUAN PRODUK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya 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 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 Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 April 2017

Penulis

(RAISA FIRDHA ISLAMIAH)

nama terang dan tanda tangan