

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK TABUNGAN NEGARA KCP UIN SUNAN AMPEL SURABAYA**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Dalam Program Strata Satu Psikologi (S.Psi.)

Oleh :

**MUSARROFAH**  
**NIM. B07210047**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2014**

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK TABUNGAN NEGARA KCP UIN SUNAN AMPEL SURABAYA**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Dalam Program Strata Satu Psikologi (S.Psi.)

Oleh :

**MUSARROFAH**

**NIM. B07210047**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2014**

## PERNYATAAN KEASLIAN


Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : MUSARROFAH  
NIM : B07210048  
Fakultas/Program Studi : Psikologi dan Kesehatan/Psikologi  
Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KCP UIN Sunan Ampel Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika ternyata dikemudian hari skripsi ini terbukti bukan hasil karya sendiri, saya bersedia mendapatkan sanksi berupa pembatalan gelar sarjana yang saya peroleh.

Surabaya, 15 Juli 2014

Saya yang menyatakan

  
METERAI  
STAMP  
Rp. 241451828  
6000 DJP  
MUSARROFAH  
NIM.B07210047

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul :

**“Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah Pada Bank  
Tabungan Negara KCP UIN Sunan Ampel Surabaya”**

Surabaya, 15 Juli 2014

Yang Diajukan Oleh :

**MOSARROFAH**  
**B07210047**

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi Program Studi Psikologi

Yang Disetujui Oleh Dosen Pembimbing :



**Dr.dr. Hj. Siti Nur Asivah, M.Ag.**  
**197209271996032002**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Musarrofah ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 11 Agustus 2014

Mengesahkan  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Fakultas Psikologi dan Kesehatan  
Dekan,



**Prof. Dr. H. M. Sholeh, Drs., M. Pd**  
NIP.195912091990021001

Ketua,

**Dr. Dr. Hj. Siti Nur Asivah, M.Ag**  
NIP.197209271996032002

Sekretaris,

**Lucky Abrory, M.Psi**  
NIP.197910012006041005

Penguji I,

**Prof. Dr. H. M. Sholeh, Drs., M. Pd**  
NIP. 195912091990021001

Penguji II,

**Dr. Abdul Muhid, M.Si**  
NIP. 197502052003121002