

PERINGATAN !!!

*Bismillaahirrahmaanirrahiim
Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

1. Skripsi digital ini hanya digunakan sebagai bahan referensi
2. Cantumkanlah sumber referensi secara lengkap bila Anda mengutip dari Dokumen ini
3. **Plagiarisme** dalam bentuk apapun merupakan pelanggaran keras terhadap etika moral penyusunan karya ilmiah
4. Patuhilah etika penulisan karya ilmiah

Selamat membaca !!!

Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh

**PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN KOMPLAIN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN (STUDI PADA
NASABAH DI BANK BJB SYARIAH KCP KARAWANG)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Strata Satu
(S-1) pada Jurusan/Program Studi Muamalah/Lembaga Keuangan dan Perbankan
Syari'ah

Oleh:

ANITA RATNA KOMALA
NPM : 10010211194

**FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG
TAHUN 2015 M / 1436 H**

PERSETUJUAN

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

H. Asep Ramdan Hidayat, Drs., M.Si

Dr. Sri Suwarsi, S.E.,M.Si

Mengetahui:

Dekan
Fakultas Syari'ah Unisba

Ketua Jurusan/Program Studi
Muamalah/Lembaga Keuangan
dan Perbankan Syariah

H. Asep Ramdan Hidayat, Drs., M.Si

Dr. Neneng Nurhasanah, Dra., M.Hum.

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan oleh tim penguji pada hari Kamis tanggal 13 Agustus 2015 dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) pada Fakultas Syari'ah Program Studi Muamalah/Lembaga Keuangan dan Perbankan Syari'ah Universitas Islam Bandung.

Bandung, 13 Agustus 2015 M

28 Syawal 1436 H

PANITIA UJIAN MUNAQASYAH

Ketua

Sekertaris

H. Asep Ramdan Hidayat, Drs., M.Si**Zaini Abdul Malik, S.Ag.,MA****TIM PENGUJI****1. Prof. Dr. H. M. Abdurrahman, MA** _____**2. Dr. Neneng Nurhasanah, Dra., M.Hum** _____

Sekertaris Majelis

Ifa Hanifia Senjiati, S.Sy., M.Si

Motto

"Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak." (Aldus Huxley)"