

**ASPEK-ASPEK HUKUM YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH**

(Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga)

TESIS



Oleh :

MUHAMMAD SYUKRI

NIM : MH. 14.25.1714

Program Studi : Ilmu Hukum

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2016**

**ASPEK-ASPEK HUKUM YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH
(Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga)**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Mencapai Derajat S2 Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

MUHAMMAD SYUKRI

NIM : MH. 14.25.1714
Program Studi : Ilmu Hukum

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2016**

**ASPEK-ASPEK HUKUM YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH
(Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga)**

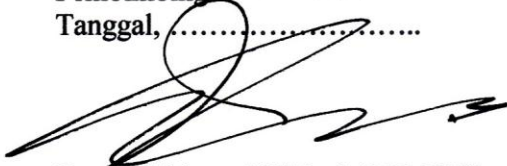
TESIS

Oleh :

Muhammad Syukri

NIM : MH. 14.25.1714
Program Studi : Ilmu Hukum

Disetujui oleh :
Pembimbing I
Tanggal,



Dr. H. Akhmad Khisni, S.H.,M.H.
NIDN. 210 389 017


Pembimbing II,
Tanggal,



Dr. H. Mustaghfirin, S.H.,M.Hum.
NIDN. 210 396 037



Mengetahui,
Ketua Program Magister (S2) Ilmu Hukum


Dr. Hj. Sri Endah Wahyuningsih, S.H., M.Hum
NIK. 210 390 025

**ASPEK-ASPEK HUKUM YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH**

(Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga)

TESIS

Oleh :

Muhammad Syukri

NIM : MH. 14.25.1714

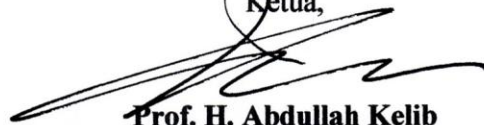
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Pada Hari Kamis Tanggal 24 Maret 2016

Dan Dinyatakan Lulus

Tim Penguji
Ketua,



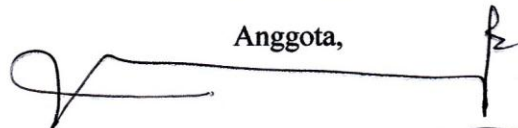
Prof. H. Abdullah Kelib

Anggota,

Dr. H. Akhmad Khisni, S.H., M.H.

NIDN. 210 389 017

Anggota,



Dr. H. Mustaghfirin, S.H., M.Hum.

NIDN. 210 396 037

Mengetahui,

Ketua Program Magister (S2) Ilmu Hukum

Dr. Hj. Sri Endah Wahyuningsih, S.H., M.Hum.

NIDN. 210 309 025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Syukri

Alamat : Sragen, Rt. 01/II Kecamatan Tuntang Kab. Semarang

Tempat, Tanggal, Lhr. : Kab. Semarang, 03-03-1972

Menyatakan bahwa tesis yang saya tulis dengan judul "Aspek-Aspek Hukum yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah" (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga), **bukan merupakan plagiat**

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari ada masalah yang timbul maka akan menjadi tanggung jawab pribadi saya tanpa melibatkan pihak manapun juga.

Semarang, 29 Maret 2016



Yang Menyatakan

Muhammad Syukri
NIM. MH. 14.25.1714

Motto :

Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun...
Karena yang menyukaimu tidak butuh itu, dan yang membencimu,
tidak percaya itu...

(Khalifah Ali bin Abi Thalib)

Persembahan :

Tesis ini penulis persembahkan untuk :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta;
2. Istri dan putra-putriku tersayang;
3. Teman-teman Magister Ilmu Hukum
Angkatan 2015; dan
4. Civitas Akademika UNISSULA.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kelapangan dan kemudahan di dalam penulisan tesis ini serta shalawat dan salam dihaturkan kepada junjungan Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wasallam, suri tauladan umat.

Penulis mengucapkan syukur alhamdulillah karena tesis yang berjudul : **“Aspek-aspek Hukum yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga)”** diselesaikan.

Dalam penyelesaian tesis ini berbagai pihak telah memberikan bimbingan, motivasi dan bantuan moril kepada penulis. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaannya kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, Istriku dan Putra-Putriku tersayang serta Keluarga yang telah mendoakan dan membantu penulis dalam segala hal untuk selesainya penulisan tesis ini.

Selain itu, tak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih dan juga penghargaan tertinggi kepada :

1. H. Anis Malik Thoha, MA, PhD. selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
2. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
3. Bapak Drs. Munsyarif Abdul Chalim, S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan I dan Bapak Maryanto, S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
4. Dr. H. Akhmad Khisni, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing I serta Dr. H. Mustaghfirin, S.H,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini;

5. Dr. Sri Endah Wahyuningsih, S.H.,M.Hum. selaku Ketua Program Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya selama ini;
7. Rekan-rekan mahasiswa Program Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang Angkatan 2015 yang telah membantu hingga terselesaikannya tesis ini;
8. Teman-teman yang selama ini telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Dalam penyelesaian penulisan tesis ini, penulis sangat menyadari masih terdapat kekurangan baik isi maupun tulisan, oleh karena itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya, selanjutnya penulis mohon saran dan kritiknya guna perbaikan tesis ini. Akhirnya hanya kepada Allah S.W.T jualah, penyusun memohon bimbingan dan kemudahan dalam menyusun tesis ini, semoga selama penulis belajar dan menimba ilmu di Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang ini mendapatkan ilmu yang bermanfaat bagi agama, negara, dan masyarakat serta mendapat rahmat dan hidayah baik di dunia maupun di akhirat. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, Maret 2016

Penulis

Muhammad Syukri

NIM : MH.14.25.1714