

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH DENGAN PENDEKATAN FUZZY
SERVQUAL YANG DIINTEGRASIKAN DENGAN MODEL CARTER DALAM
UPAYA PENINGKATAN LAYANAN PERBANKAN SYARIAH
(Studi Kasus Bank BPD Syariah DIY Cabang Universitas Islam Indonesia)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Oleh :

Nama : Palmadi Putri Surya Negara

NIM : 14522229

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sebagai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 10...OKTOBER...2018



Palmadi Putri Surya Negara



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

No : 2565 / OM 0004

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hasib Sunarso
 Jabatan : Pemimpin Bidang Operasional dan Pelayanan
 Instansi : PT Bank BPD DIY Cabang Syariah
 Alamat : Jl. Cik Ditiro No. 34, Yogyakarta


Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

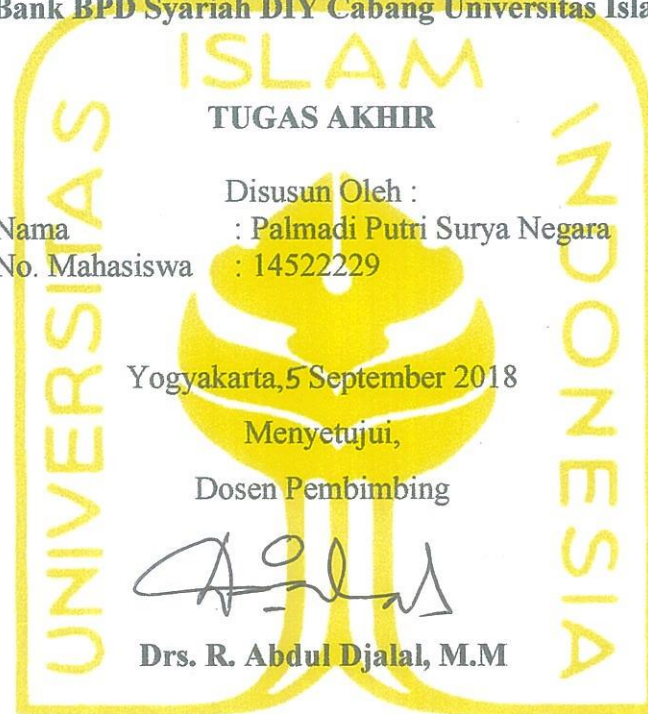
Nama : Palmadi Putri Surya Negara
 No. Mahasiswa : 14522229
 Jurusan : Teknik Industri
 Fakultas : Teknologi Industri
 Universitas : Universitas Islam Indonesia

Telah selesai melakukan penelitian pada PT Bank BPD DIY Cabang Syariah, Kantor Cabang Pembantu Syariah Universitas Islam Indonesia selama 3 bulan terhitung 5 Juni 2018 sampai dengan 5 September 2018 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul **"ANALISIS KEPUASAN NASABAH DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL YANG DIINTEGRASIKAN DENGAN MODEL CARTER DALAM UPAYA PENINGKAYAN LAYANAN PERBANKAN SYARIAH"**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Yogyakarta, 10 September 2018
 PT Bank BPD DIY
 Cabang Syariah


 HASIB SUNARSO

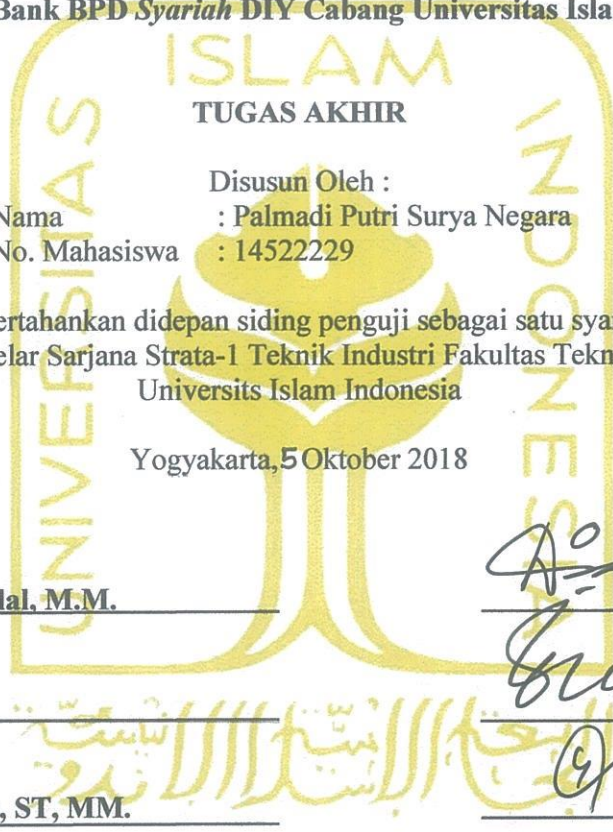
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING**ANALISIS KEPUASAN NASABAH DENGAN PENDEKATAN FUZZY
SERVQUAL DAN CARTER DALAM UPAYA PENINGKAYAN LAYANAN
PERBANKAN SYARIAH
(Studi Kasus Bank BPD Syariah DIY Cabang Universitas Islam Indonesia)**

الجامعة الإسلامية
الاستاذ المساعد الدكتور

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH DENGAN PENDEKATAN FUZZY
SERVQUAL DAN CARTER DALAM UPAYA PENINGKAYAN LAYANAN
PERBANKAN SYARIAH**

(Studi Kasus Bank BPD Syariah DIY Cabang Universitas Islam Indonesia)



TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Palmadi Putri Surya Negara
No. Mahasiswa : 14522229

Telah dipertahankan didepan siding penguji sebagai satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universits Islam Indonesia

Yogyakarta, 5 Oktober 2018

Tim Penguji

Drs. R. Abdul Djalal, M.M.
Ketua

Ir. Sunaryo, MP
Anggota I

Wahyudi Sutrisno, ST, MM.
Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia



Dr. Fauziq Immawan, S.T., M.M

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillah ahirobbil'alamin...

Dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan hasil karya ini kepada Bapak Sugianto dan Ibu Karyuni sebagai orang tua yang kusayangi dan kucintai serta Telah memberikan dukungan moril maupun materidan doa yang tiada henti diberikan untuk kesuksesanku, karena tiada kata seindah lantunan doa yang paling ikhlas dan khusyuk selain doa yang terucap dari kedua orang tua

Dosen Pembimbing Bapak Drs. R. Abdul Djalal, M.M. , Saudara saya Elmadha Pitra Negara dan sahabat-sahabatku serta sahabat-sahabatku yang tidak dapat saya sebutkan satu yang kusayangi dan kucintai dan senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa untuk kesuksesan ini

HALAMAN MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزِنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang beriman. (Q.S. Al-Imran: 139)

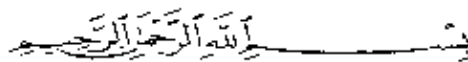
فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ○ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ○

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

وَقَالَ رَبُّكُمْ ادْعُونِي أَسْتَجِبْ لَكُمْ إِنَّ الَّذِينَ يَسْتَكْبِرُونَ عَنْ عِبَادَتِي
سَيَدْخُلُونَ جَهَنَّمَ دَاخِرِينَ

Dan Tuhanmu berfirman: “Berdoalah kepada-Ku, niscaya akan Kuperkenankan bagimu. Sesungguhnya orang-orang yang menyombongkan diri dari menyembah-Ku akan masuk neraka Jahannam dalam keadaan hina dina”. (Q.S. Al-Mu'min: 60)

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT penulis panjatkan atas limpahan karunia, rahmat, nikmat serta hidayah dari-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Nasabah Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Yang Diintegrasikan Dengan Model CARTER Dalam Upaya Peningkayan Layanan Perbankan Syariah**”. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) Program Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan baik material dan spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak **Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D** selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak **Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, MT.** selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak **Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D** selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak **Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M.** selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak **Drs. R. Abdul Djalal, M.M.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, dorongan dan arahan selama masa penyusunan Skripsi.
6. Kedua orang tua Bapak Sugianto dan Ibu Karyuni tidak pernah lelah menyemangati dan mengingatkan penulis agar tetap semangat untuk menyelesaikan Skripsi.
7. Kepada kakak saya Elmadha Pitra Negara, terimakasih dukungan dan motivasinya.
8. Kepada sahabat-sahabat SMA (Rara, Zahra, Mitha) terimakasih atas semua semangat, bantuan dan dukungannya.
9. Kepada sahabat kuliah Nayla, Amel, Zela dan Bela terimakasih telah berjuang bersama penulis dalam menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) Program Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
10. Kepada semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam Skripsi ini, sehingga adanya kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan Skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap hasil Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau bagi yang membutuhkan.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb..

Yogyakarta,

Penulis
Palmadi Putri Surya Negara