

**Pengukuran Kepuasan Konsumen dengan Pendekatan Carter
Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



YOGYAKARTA

2006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya mentakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain 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 kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, September 2006

Penulis,

Yulianto Setiawan S

Pengaruh Kepuasan Konsumen dengan Pendekatan Carter

Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta

ditulis oleh :

Nama : Yulianto Setiawan S

Nomor Mahasiswa : 02311499

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, September 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,


Nursya' Bani Purnama, SE, M si



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

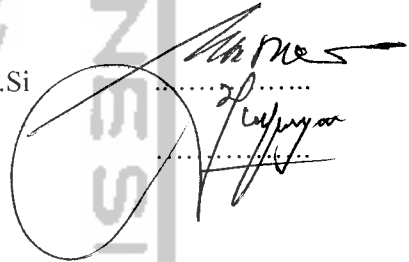
**Pengukuran Kepuasan Konsumen Dengan Pendekatan Carter Studi
Pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta**

Disusun Oleh: **YULIANTO SETIAWAN SAPUTRA**
Nomor mahasiswa: 02311499

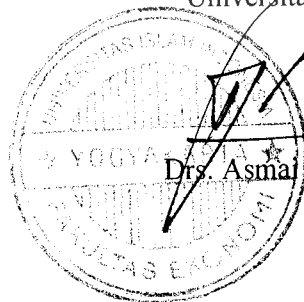
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 12 Oktober 2006

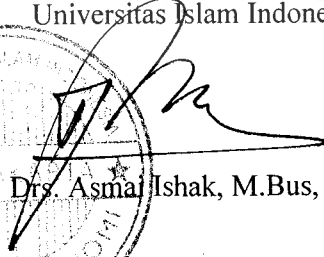
Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si

Penguji : Drs. Zulian Yamit, M.Si



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia




Drs. Asma' Ishak, M.Bus, Ph.D

MOTTO

Allah menyatakan bahwasanya tidak ada Tuhan (yang berhak disembah) melainkan Dia, Yang menegakkan keadilan. Para Malaikat dan orang-orang yang berilmu juga menyatakan demikian. Tak ada Tuhan (yang berhak disembah) melainkan Dia, Yang Maha Perkasa Lagi Maha Bijaksana.

(QS. Ali ' Imran : 18)

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan, Dia telah Menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Paling Pemurah, Yang Mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam. Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya

(AL ' ALAQ : 1-5)

Karena itu, ingatlah kamu kepada-Ku niscaya Aku ingat (pula) kepadamu dan janganlah kamu (mengingkari) nikmat-Ku

(AL ' BAQARAH : 152)

Barangsiapa berdo'a kepadaku diwaktu dia senang (bahagia), maka Aku akan mengabulkan do'anya diwaktu dia dalam kesulitan

(HR AR RABII)

“ Orang bisa berawal dari tidak bisa, dan semua itu akan terwujud dari usaha & doa “

(Yulianto Setiawan S)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr wb,

Puji syukur berlimpah bagi Allah SWT, berkat rahmat dan ridho-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul "*Pengukuran Kepuasan Konsumen dengan Pendekatan Carter Studi Pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta*", ini dapat dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik di jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia dalam gelar mencapai sarjana.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan bantuannya dengan segenap ketulusan hati. Pada kesempatan ini penulis menghantarkan terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT, yang selalu ada dalam setiap langkahku, atas karunia dan hidayah akal serta fikiran dan atas segala kemudahan yang telah Engkau berikan.
2. Nabi Muhammad SAW beserta junjungannya yang memberikan pelajaran hidup yang sangat berharga kepada umat.
3. Bapak Rektor Universitas Islam Indonesia
4. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi.
5. Bpk Drs. Nursya' Bani Purnama, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi.

6. *Ayahanda dan Ibunda* tercinta atas segalanya dengan penuh kesabaran, ketulusan doa dan rizki dari setiap tetes keringat yang mengalir, support dan kasih sayang. And the most important thing is always be my number one hero in this life. Ke-tiga Adikku *Apri, Bella dan Si bungsu Haikal* yang berada di tanah Borneo. *I LOVE YOU ALL.....*
7. My Best Friends Eko (gak terasa udah 10 tahun lebih kita bareng hehe), Evan (Moga jadi pengacara yang hebat dan jujur), Andi (Maen bola Nyok, trus malemnya ke colombo), Bowox (Thanks banget atas bantuannya bro, klo gak lo kagak tau dah skripsi gua..!), Wali (I'll be back), Yudi (kapan kamu kuliah !?!).
8. Anak-anak FLOPPY, Yance, Yoko, Engkong, Ute, Bagus, Eko..Moga sukses ya jadi band yang terkenal and solid. Pengalaman maen di Café kemarin gak bisa kulupain deh walaupun cuman sebentar.
9. Temen –temen manajemen '02, Tulus, Jaka, Yono, Reni, Mei, Lala, agus, ikhsan , dan temen-temen manajemen '02 laen yang udah banyak banget bantu aku nyelesaikan tugas akhirku ini.
10. Teman-teman KKN unit 24, Agus, Pritta, Novi, Firman, Ida, Mbak Dewi, Dewi sari, Kiki, Syuhada, Ijal..Moga sukses selalu yaaa...
11. Anak-anak kos Idhafa D26 A (Mas Danang, Mas Nanang, Mas Romi, Niam, Teguh, Edi, Hendro, Wawan, Reza Veri, Pram, Kolin, Luthfi yang udah nemenin aku selama kurang lebih 4 tahun. Kost Limas (Panjoel, Dante, Gocil, si Jo..) Moga cepat dapet kerja ya Bos...
12. Schatziku tersayang.., Thanks atas perhatian dan saran-saran mu ya Say...

13. Dan semua temen-temen yang lain yang tidak bisa disebutkan satu-satu muakasih biyangeet yak atas dukungannya..

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca yang budiman akan sangat penulis harapkan dengan senang hati. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang budiman jurusan manajemen pada umumnya dan konsentrasi operasional pada khususnya.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Yogyakarta, 21 September 2006

(Yulianto Setiawan Saputra)

