

PERNYATAAN KEASLIAN

ii



Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pernyataan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.


Yogyakarta, 06 Desember 2019

METERAI
TEMPEL
GA5F5AHF104279948
6000
ENAM RIBURUPIAH

Rizki Ramadhan Mahesa
NIM. 15 522 041

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ مُحَمَّدٌ رَسُوْلُهُ

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



ISLAM mandiri

SURAT KETERANGAN

Nomor: 017/SK/XI/2019

Assalamu'alaikum Wr Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haeruddin Amin

Jabatan : Branch Operation Supervisor
PT. Bank Mandiri Pinggir

Menerangkan bahwa:

Nama : Rizki Ramadhan Mahesa

NIM : 15522041

Fakultas/Jurusan : Teknologi Industri/Teknik Industri

Universitas : Universitas Islam Indonesia


Adalah benar telah melaksanakan penelitian Skripsi terhitung mulai tanggal 5 Agustus s/d 14 Agustus 2019 yang berjudul: "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY"

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Pinggir, 5 November 2019

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
KCP MANDIRI PINGGIR



HAERUDDIN AMIN
Branch Ops. Spv.

PENGESAHAN PEMBIMBING

ISLAM

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(Studi Kasus :PT. BANK MANDIRI, DURI-PINGGIR, RIAU)**

TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Disusun Oleh :

Nama	: Rizki Ramadhan Mahesa
No. Mahasiswa	: 15 522 041
Fak/Jurusan	: FTI/Teknik Industri

Yogyakarta, 05 Desember 2019

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Wahyudhi Sutrisno, S.T., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

ISLAM

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY***

(Studi Kasus: PT. BANK MANDIRI, DURI-PINGGIR, RIAU)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh:

Nama : Rizki Ramadhan Mahesa
No. Mahasiswa : 15 522 041
Fak/Jurusan : FTI/Teknik Industri

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, Desember 2019

Tim Penguji

Wahyudhi Sutrisno, S.T., M.M.
Ketua

Ir. Ali Parkhan, M.T.
Anggota I

Muchamad Sugarindra, S.T., M.T.
Anggota II

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia

Immayan, S.T., M.M.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

*Terima kasih kepada Orang Tua saya yang tercinta
(Haeruddin Amin & Martaliza)*

Terima kasih atas segala dukungan dan doa yang telah diberikan

*Terima kasih kepada keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan
motivasi yang sangat berarti dan membangun*

*Terima kasih kepada kerabat, sahabat dan teman-teman yang selalu membantu dan
mendukung saya selama ini*

Jazakumullah Khairan Katsira.



HALAMAN MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”. (QS. Al-Insyirah, 5-8)

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.”
(Q.S Al-Baqarah : 286)*

*“Barangsiapa yang menapaki suatu jalan dalam rangka mencari ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga.”
(H.R Ibnu Majah & Abu Dawud)*



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbi'l'alam, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat, ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Sholawat serta salam tercurah kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabat yang kita nantikan syafaatnya di hari akhir nanti.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini begitu banyak bimbingan, dukungan serta bantuan senantiasa datang secara moril maupun materiil baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, MT. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M. selaku Keta Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
4. Bapak Wahyudhi Sutrisno, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu serta kesabaran beliau selama membimbing.
5. Kedua orang tua serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya sehingga penyelesaian tugas akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
6. Bapak Haeruddin selaku pembimbing lapangan di Bank Mandiri Duri-Pinggir yang telah membantu penulis dalam menyediakan data penelitian yang diperlukan selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Sahabat-sahabat saya Nadhillah, Tiwi, Tia, Ranisa, Aghik dan Khakim yang telah membantu dan mendukung penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Seluruh kerabat, teman-teman kelas A dan pihak lain yang telah mendukung penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Maka dari itu dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penyusunan tugas akhir selanjutnya. Semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 06 Desember 2019

Rizki Ramadhan Mahesa

