

MOTTO

Mulailah dengan Bismillahirrahmanirrahim

*Sesungguhnya disamping kesulitan itu ada kemudahan,
Maka apabila kamu telah selesai, kerjakanlah pekerjaan yang lain
(QS Alam Nashrah (94): 6-7)*



*Jangan pernah berharap pada manusia,
tapi gantungkanlah harapanmu pada Allah,
karena hanya Allah tumpuan segala harapan*

HALAMAN PERSEMBAHAN



*Puji syukur kehadiran Allah SWT
yang tak pernah lelah mendengar
keluh kesah hamba-hambanya,
karya sederhana ini kupersembahkan untuk;
Papa dan Ibu Tercinta*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulisan skripsi dengan judul Analisis Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Jasa PT. Bank Mandiri Cab. UGM ini dapat diselesaikan.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah berjasa memberikan bimbingan, dukungan, do'a, bantuan apapun bentuknya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai, antara lain kepada:

1. Drs. H. Suwarsono, MA, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Drs. Albari, M.si, selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar memberikan bimbingan, motivasi, maupun ilmu hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Drs. Syafaruddin Alwi, MS selaku dosen pembimbing akademik.
4. Bagian umum PT. Bank Mandiri Cab. UGM dan seluruh responden atas bantuan dan kerjasama yang diberikan.

5. Papa dan Ibu, terima kasih atas kasih sayang, sokongan, kesabaran dan doa, semoga Papa dan Ibu selalu dilimpah bahagia, kesehatan dan keselamatan dunia akhirat.
6. Kakak dan adik-adikku yang baik Kak mel, Tomi dan Willy, terima kasih sudah banyak membantu. Semoga kita bisa sama-sama sukses dan menjadi orang yang berguna.
7. Makcikku tersayang (Acik), terima kasih telah ikut merawat dan mendoakan nisa.
8. Bapak dan Ibu guru yang pernah mendidik saya dari TK hingga kuliah, semoga Allah membalas kebaikan Bapak dan Ibu Pahlawan Tanpa Tanda Jasa.
9. Ibu Ezi, Pak Sholeh, Pak Amin, Bu Dar dan guru-guru mengaji sejak TK hingga SMP terima kasih yang tak terhingga. ilmu ini saya bawa mati.
10. Sahabat kecilku Naomi Dahmayanti Hutabarat, Dona Lestari, dan Eka, bangga dan bahagia rasanya dekat dengan orang-orang hebat seperti kalian.
11. Teman-teman di SLTP 4 Bukittinggi khususnya Ewi, Ega, dan Ipat.
12. Deasy, Kasmawati dan seluruh teman di kota kelahiran Habibie.
13. Sahabat-sahabatku dari negeri cendrawasih: Siana Antonetta, Diane Yarobaba Inneke Violetta Fami dan Jane Kapelle, negeri kalian tidak hanya indah tapi juga ramah.
14. Teman-teman di FE UII khususnya itik2, teman-teman di FH UGM dan teman-teman KKN Ekstensi Unit SL—12, Selamat berjuang!

15. Anak-anak PW-7 dan adik-adikku Dwi, Hida, Yuli, terima kasih atas doa dan kebersamaan yang indah.
16. Aniendya Zamora, makasih atas dukungan dan doanya ya dek, ayo cepat lulus.
17. Bu Ida, Bu Salang, dan Bu Pon yang sudah bantu-bantu orang rumah, sangat membantu.
18. Semua pihak yang tak bisa disebutkan satu persatu, bukan berarti dilupakan dan “orang-orang tak dikenal” dalam perjalanan yang melelahkan dari Base G-Dok V-Abepura menuju perpustakaan daerah. Terima kasih nasehatnya, saya paham hidup mesti berjuang.

Semoga segala kebaikan anda semua mendapat balasan dari Allah S.W.T.
dan penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

