

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG YOGYAKARTA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**

SKRIPSI

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



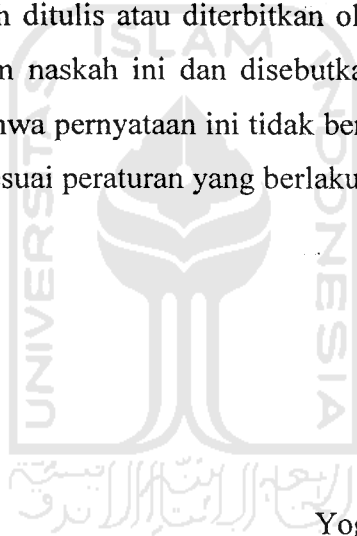
Oleh

Nama : Antony Ari Santosa
Nomor Mahasiswa : 98 311 284
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2006**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan 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, 11 Desember 2006

Penulis,

Antony Ari Santosa

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Kualitas Pelayanan PT Bank Syariah Mandiri Cabang
Yogyakarta Terhadap Kepuasan Nasabah**

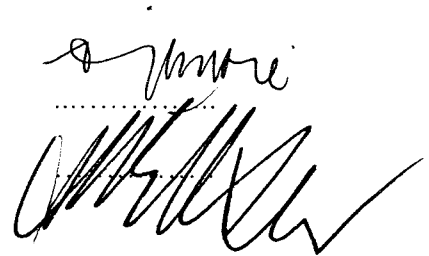
Disusun Oleh: ANTONY ARY SANTOSA

Nomor mahasiswa: 98311284

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 15 Januari 2007

Penguji/Pemb. Skripsi : Dra. Sri Hardjanti,MM

Penguji : Drs. Suwarsono, MA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

tidal
ah ka

PERSEMBAHAN

ya kar
janga

Karya ini khusus ku persembahkan untuk:

ngsiaq
aan be
dan se
baik c

Ayah dan Bunda Tercinta

Yang telah memberikan segalanya deangan doa,
pengorbanan, perhatian, cinta, dan kasih sayang yang
sangat berarti bagiku

orang
a meny

Armanku, Rullyku, Pipitku, Syasaku, Tiaku,
Eyangku, Fitriku, Agusku

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Hirobbil A'lamin

Penulis berterima kasih atas kehadiran Allah SWT Rabb semesta alam yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana pada jenjang Strata-1 (S-1) di program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Shalawat dan salam ditujukan kepada Nabi Muhammad SAW serta keluarga dan para sahabat-sahabatnya yang telah memberikan suri tauladan kepada kami dan juga para pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini meneliti tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri – Cabang Jogjakarta Terhadap Kepuasan Nasabah”

Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Asma'I Ishak, Ph.D. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Dra. Sri Hardjanti, MM selaku dosen pembimbing skripsi atas kesabarannya memberikan pengarahan guna membimbing penulis hingga dapat mewujudkan hasil yang berguna baik bagi penulis dan semua pihak.
3. *Segenap Dosen dan Staf Pengajaran Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia* atas semua bantuan selama kuliah hingga selesainya skripsi ini.
4. Pimpinan dan seluruh Staf PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Ditiro Jogjakarta yang telah banyak memberikan bantuan dan informasi selama penelitian berlangsung.

5. Ayah tercinta (Alm), yang telah mengenalkanku arti hidup dan arti pilihan.....*Rest in peace ... Spirit Carries on dad...I miss U soo..*
6. *Bunda tercinta with Papa Legowo* yang selalu memberikan kasih sayang, doa, kebahagiaan, nasehat dan pengorbanannya kan menyinari hidupku sepanjang masa..
7. *Eyangku* atas keikutsertaannya membantu mengasuhku dengan cinta dan kasihnya yang tulus, sangat berukir dihati yang tak akan pernah kulupakan.....
8. *Adikku Pipit, Agusmu, dan Syasamu....*Printer kalian sangat membantu hehehe.....
9. *Rully Sapoetri*, wanita dalam kehidupan ku yang telah mengisi hati dengan penuh perasaan cinta, emosi, benci, rindu.....*sorry I can't be perfect*
10. *My Beloved son Rahadian Arman Santosa* hanya engkau yang mampu membuatku bertahan dalam situasi seperti ini*waktu itu akan tiba sayang*
11. *Fitri The "outsiders" dan Bang Iwan* yang telah banyak memberikan dukungan dan menemaniku dalam pembuatan skripsi ini.
12. *All Jatelindo Perkasa Abadi Crew.....* Tanpa "*perlakuan*" kalian tidak akan terselesaikan studyku ini.....*The day will be come*
13. *Jojon "siomay", Kang Deni "ufo", Irwan "ban"* tanpa ejekan dan hinaan kalian tak ada semangat untuk menunjukan lagi semua yang masih tersisa dari diri ini....
Thank's guys you're my really best friend....
14. *All Patangpuluhan Family.....* semua "*perhatian*" kalian mempengaruhi dalam melihat hidup. Allah bersama kalian.

15. *Sawahlunto klan... terimakasih semuanya.*

16. *Crown, Milles, Batavia and All Jakarta Underground hope all experience never come again..... God forgive me*

17. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu...

Semoga amal baik semua pihak yang diberikan selama ini, senantiasa mendapatkan pahala serta rahmat dari Allah SWT.

Wassalamu'allaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil'Alamin



Yogyakarta, Desember 2006

Penulis