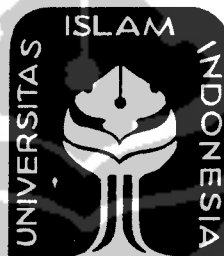


Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER : "Studi Kasus Pada Bank
Syari'ah Mandiri Cabang Yogyakarta"

SKRIPSI

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



oleh

Nama : Miswanto

Nomor Mahasiswa : 02 311 471

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 disuatu 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.”

Jogjakarta, 1 September 2006

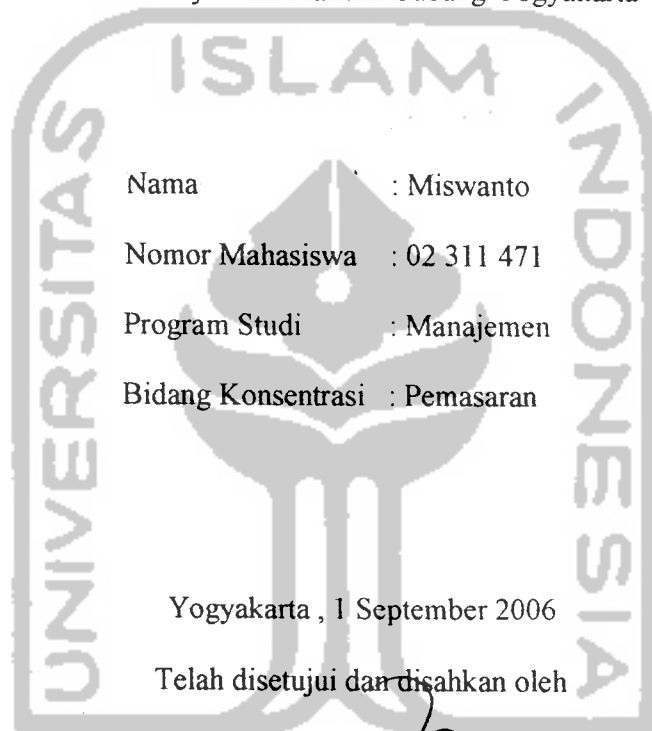
Penulis,



Miswanto

Halaman Pengesahan Skripsi

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER : Studi Kasus Pada
Bank Syari'ah Mandiri Cabang Yogyakarta



Nama : Miswanto

Nomor Mahasiswa : 02 311 471

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta , 1 September 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

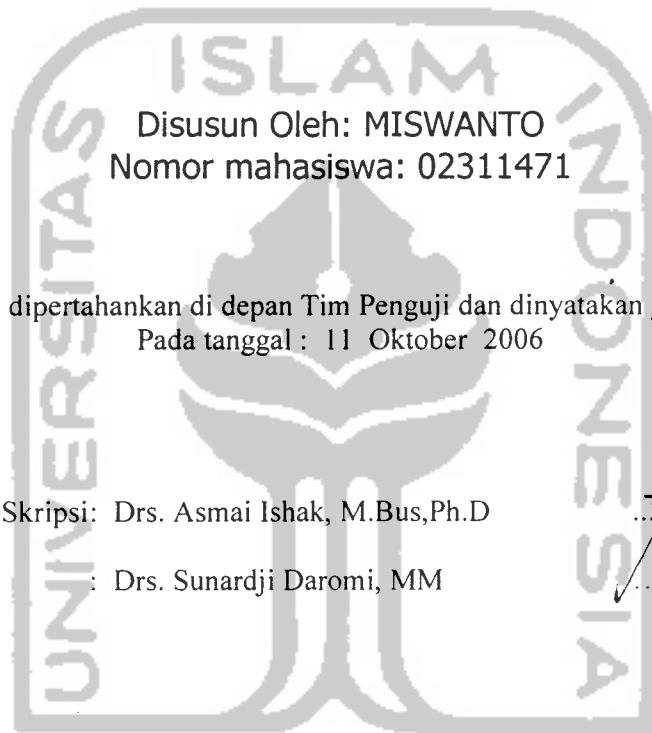
A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Asma' I Ishak', written over the text of the supervisor's name.

Drs. Asma' I Ishak, M.BUS.Ph.D

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter; Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri



Disusun Oleh: MISWANTO
Nomor mahasiswa: 02311471

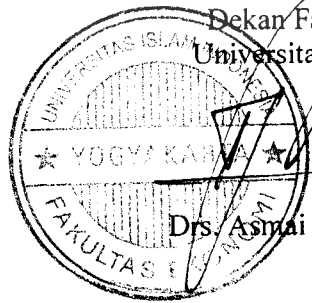
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 11 Oktober 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Asmai Ishak, M.Bus,Ph.D

Penguji : Drs. Sunardji Daromi, MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



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

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur tak henti-hentinya penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa selama proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari pihak lain, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT, Pemberi segala Kehidupan, Rizki dan Hidayah yang tak terhingga, jika bukan karena Ridho, Cinta dan KaruniaNya apalah arti kehidupan ini .
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi, Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D.
3. Bpk. Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D. selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, mengarahkan serta mencoba menawarkan yang terbaik.
4. Bapak dan Ibu Dosen, beserta seluruh staf akademik, staf tata usaha dan seluruh staf karyawan dilingkungan fakultas ekonomi Universitas Islam Indonesia yang tanpa mereka UII tidak akan berjalan sebagai mana mestinya
5. Ucapan spesial kepada orang tua dan seluruh keluargaku yang selalu memberi dorongan semangat bagiku, kasih sayang dan segenap perasaan cintanya membuat penulis lebih berarti di mata semuanya.....meskipun penulis belum bisa memberikan yang terbaik. Siti Azizah My little (*kk' yakin, Ad' bisa jadi yang terbaik*), D'Hans (*jgn pulang terus, belajrlah*

selalu..besar potensimu untuk dikembangkan...i trust u), Mas Aat dan Mbak Handa (jadilah keluarga sakinah mawaddah wa rahmah), Mbak Juhariyah dan Akang Sijam (terus nasihati dan adik2mu selalu), Umu (jangan gangguin adik terus, u bs jadi kk' yg baik), Ardi (jgan mengecewakan keluarga, u pasti bisa jadi kebanggaan ortumu.), Arifuddin (jangan nakal. Ayo, cepat sekolah susul kakak2mu), Si kecil Tia (bikin kangen pingin pulang ke rumah neh...), saudara dan tetangga Sumberejo the best village i have, Dieng Plateau n Country anugerah terindah dimana aku dilahirkan (jaga selalu, sumber daya alam-mu...jangan sampai tercemar dan teréxploitasi)

6. Seluruh anak-anak manajemen'02 yang setia bersama-sama berjuang untuk meraih cita-citanya masing-masing.
7. Teman-Teman Organisasi LEM FE UII (*kalian bagaikan keluarga kedua bagiku, tetap idealis y, never ending futsal men...*) FoSSEI (*Jalan kita udah ketemu..tinggal diseriuskan, untuk berjalan di jalan ekonomi syari'ah*), teman-teman DJ Al-Manar (*tetap berjuang mewujudkan impianMu*) teman2 IESC UNISIA (*ayo..kapan kita membuat gebrakan ekonomi syari'ah lagi..*)
8. Teman2 Konsul Banyumas, Teman2 kontrakan lama (Mas Eko, Mas Andre, Anawa'99, Ansori, Tedy-*→kalian sekarang tinggal dimana ouii..*) **teman kontrakan Gandaria 18 dan yang sering kunjung kesana** (Corey, Arif, Rival, Chungbuk, Bayu, K-tk, Erwin, Redy dan Randy, Djayenk, Bowo, Ibnu, Zaki arab, Mondol, Yogaz n friend, tetangga2 yang selalu ramah-*→you are all my best friend, tak cukup untuk hanya sekedar berkata-kata disini, kita perlu kembali ketemu, berkumpul dan bersatu.berbincang dan berseteru.*), Teman2 Combine Distro (Jalu the owner, Siro Right Angel, Kiki, Yeni, Erwin Atma, mbak Rina, Bagor, Ompong, P-tk, Iqbal, Petum, Anggi, Eka..-*→kpn kita nonton konser lagi?*), teman2 Lavidjo (*Mana taringmu...yang slama ini dibanggakan...?*) teman2 KKN Ekstensi (*kapan lagi ke tempat simbah...?*), SSC intersolusi dan murid2ku yang cerdas2

*(dunia barumu, mengingatkanku kembali akan arti sebuah belajar...),
Teman2 Kost Baruku "Tenterem" Maguwo (ternyata kost juga gak kalah
asiknya dengan kontrakan men) and special thank to D' Istna nun jauh
disana (kepercayaanMu akan sebuah kata "mutiara akan tetap menjadi
mutiara meskipun terletak dalam lumpur sekalipun" sangat memberi arti
bagiku...untukmu .smoga mendapatkan apa yang dicari slama ini),I-im,
Emon, Ade, verial, Joe, Tulus, Ira, Eloq, Fahmi, Bidin, faisal calon designer
lafifa neh, yang belum disebut, sebutin aja ya.....,.....,.....gak cukup
kertasnya. Dan khusus untuk impian baruku LAFIFA (ini hanya sebuah
awal, untuk melangkah ke arah yang lebih baik).*

9. Dan semua temen-temen yang lain yang tidak bisa disebutkan satu-satu, karena begitu banyak kenangan terindah dari kalian, seandainya kertas persembahan pengantar ini cukup, akan kutulis dan kukomentari satu-satu, hanya untuk kalian yang telah memberi warna dalam hidupku di Jogja yang penuh cinta.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang budiman jurusan manajemen pada umumnya dan konsentrasi pemasaran pada khususnya.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Yogyakarta, 1 September 2006

Miswanto