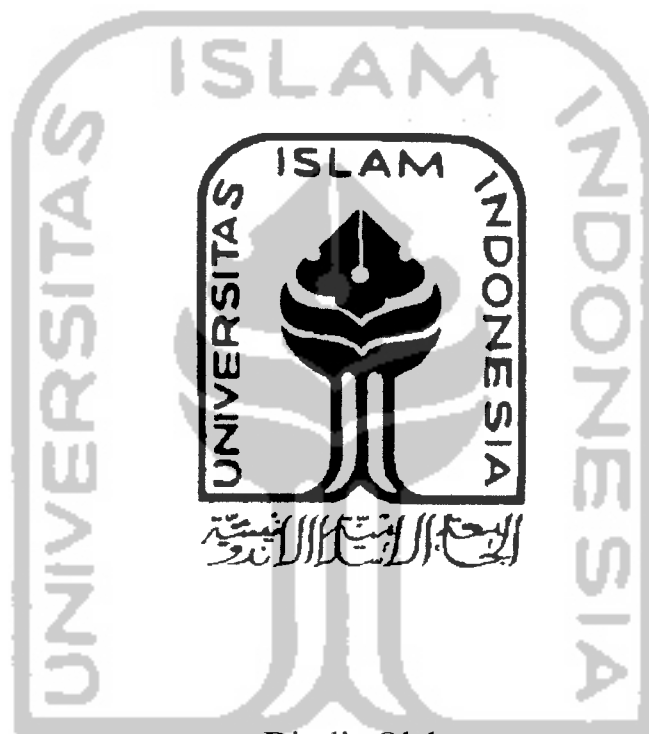


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BANK PASAR
BANTUL**

SKRIPSI



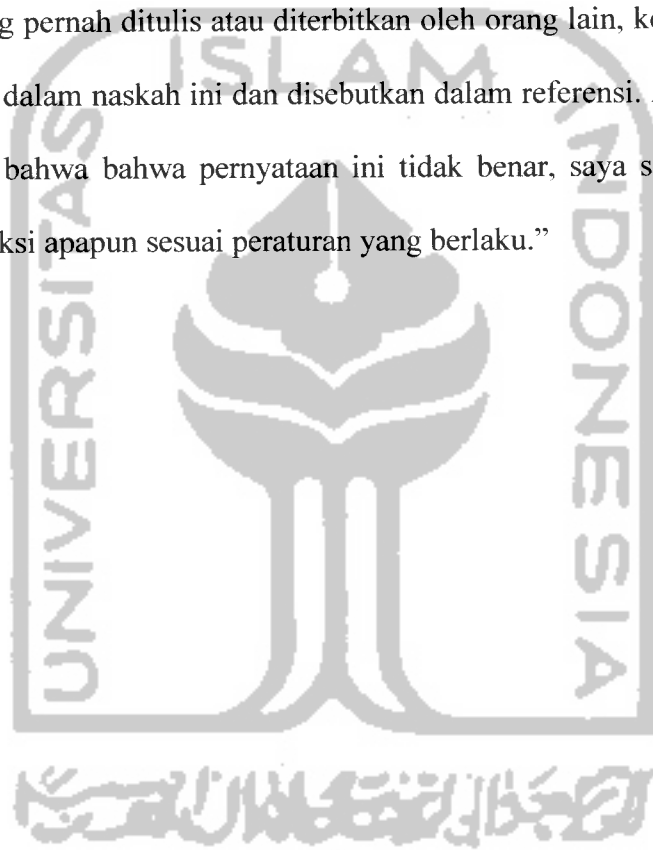
Ditulis Oleh

Nama : Dian Aquanto Mustiko
Nomor Mahasiswa : 01311196
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIATISME

“ 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 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 2005

Penulis,

Dian Aquanto Mustiko

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Pasar Bantul

Nama : Dian Aquanto Mustiko
Nomor Mahasiswa : 01311196
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran



Yogyakarta, 5 September 2005

Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sri Hardjanti'.

Dra. Hj. Sri Hardjanti, MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

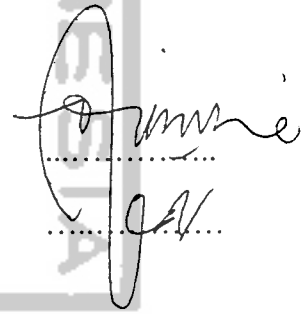
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN BANK PASAR BANTUL**

Disusun Oleh: **DIAN AQUANTO MUSTIKO**
Nomor mahasiswa: 01311196

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 12 Oktober 2005

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

Penguji : Drs. Yazid, MM



.....
.....



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



.....
Drs. Suwarsono, MA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada :

Bapak Ibuku yang tercinta dan mengasihiku

sepuh hati

Kakakku

ID@koe

Teman-temanku yang selalu membantuku



MOTTO

“ Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu yang berusaha untuk merubahnya “

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan ” ”

“ Sesungguhnya Allah S.W.T akan membantu orang-orang yang berusaha, sekalipun ia tidak memiliki kekuatan dan kemampuan, melainkan kemauan yang kuat serta niat yang tulus dan ikhlas ”

“ Sholat Dapat Menjernihkan Fikiran, Dan Hanya Sholatlah Yang Dapat Meninggikan Derajatmu Dihadapan - Nya ”

“Harapan dan Impian akan terwujud jika usaha, kesabaran, keyakinan dan doa terus bersama”

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur hanyalah kepada Allah SWT dan semoga sholawat serta salam dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikut-pengikut beliau (amin). Sehingga penulisan skripsi yang berjudul : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Pasar Bantul** dapat penulis selesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa apa yang telah disajikan dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu bimbingan, saran serta pengarahan dari semua pihak sangat penulis harapkan demi tercapainya penulisan yang lebih baik.

Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terimakasih ditujukan kepada :

1. Orangtuaku tercinta, Ayahanda Sukardiyono, S.H dan Ibunda Masringah Ama.Pd untuk semua nasehat, cinta dan doa. Serta kakakku Iwan R.H.
2. Ibu Dra. Hj. Sri Hardjanti, MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, memberi petunjuk serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs.Suwarsono.M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmunya selama ini.
5. Pimpinan dan seluruh staff karyawan Bank Pasar Bantul, yang telah memberikan ijin dan kemudahan selama penulis melakukan penelitian.
6. Ida Sekarsari “ID@koe” yang selalu memberi semangat dan dorongan bagi penulis untuk selalu berusaha agar lebih baik makasih juga komputernya.
7. Keluarga besar Hadi Sukismo (PakWo) atas doa restunya hingga penulis mampu menyelesaikan studi.
8. Teman-teman seperjuangan : Ressa, Arif, Massis, Yoga, Antok, Toni, serta JC-X team , sukses bagi kalian semua.
9. Purpala crew, Totok, Arif, Arko, Hanafi, Wawan yang telah membantu dalam suka dan duka.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebut satu per satu yang telah banyak membantu penulis selama ini.

Semoga apa yang telah mereka berikan dengan keikhlasan, mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta,

September 2005

Penulis