

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN JASA
DI BANK PEMBANGUNAN DAERAH DIY CABANG UTAMA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat
Ujian Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1di Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia**



Oleh:

Nama : Lanang Adhi Paramita

No. Mhs : 98 311 491

Program Studi : Manajemen

Bid. Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa 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.”

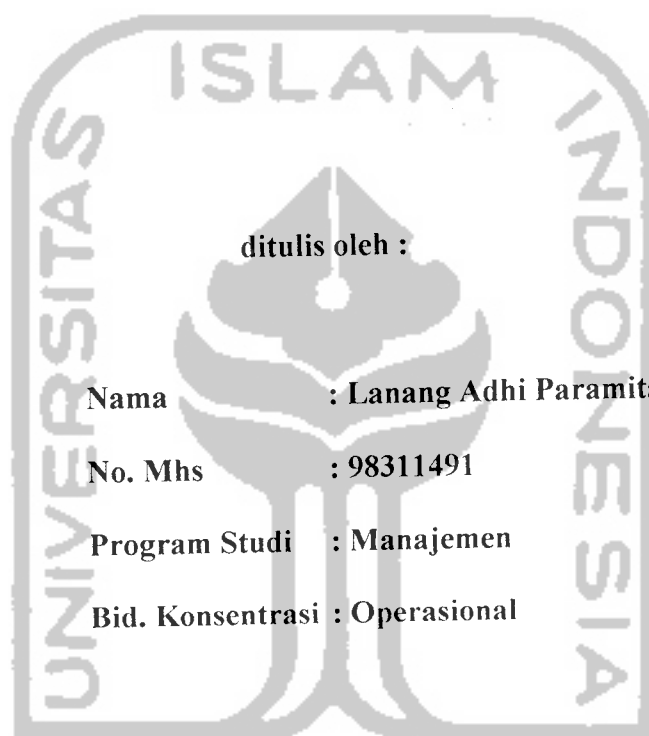
Yogyakarta,2004

Penulis

Lanang Adhi Paramitha



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN JASA
DI BANK PEMBANGUNAN DAERAH DIY CABANG UTAMA
YOGYAKARTA**



ditulis oleh :

Nama : Lanang Adhi Paramita

No. Mhs : 98311491

Program Studi : Manajemen

Bid. Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 9 Agustus 2004

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sumadi', is written over the text 'Dosen Pembimbing'. The signature is stylized and cursive.

SUMADI. DRS.H.M.SI.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

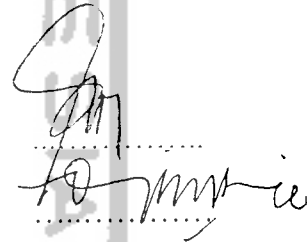
ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN JASA DI BANK
PEMBANGUNAN DAERAH DIY CABANG UTAMA YOGYAKARTA

Disusun Oleh: LANANG ADHI PARAMITA
Nomor mahasiswa: 98311491

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 16 September 2004

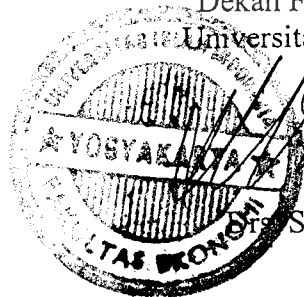
Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Sumadi, M.Si

Penguji : Dra. Sri Hardjanti, MM



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, kelompok keahlian pada jenjang pendidikan strata-1 (S1) Manajemen.

Segala kesulitan dan hambatan yang terjadi dari dalam penulisan skripsi inikiranya dapat teratasi karena adanya bantuan dan dorongan moril dari berbagai pihak sehingga mendorong penulis untuk menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Suwarsono, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Sumadi.Drs.H.M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga terselesikannya skripsi ini.
3. Keluargaku tercinta Bapak Sumargono dan Ibu Hendari Mei Ningsih, kakak dan adiku yang telah banyak membantu dan mendorong baik moril maupun material kepada penulis selama pendidikan.
4. Wangi Puspa Sari, yang telah banyak membantu dan mendorong baik moril dan material kepada penulis selama pendidikan.
5. Bank BPD DIY Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dan izin kepada penulis unuk melakukan penelitian kepada nasabah.
6. Arifin, Helmi, Anang setyo w, As. Danang (Marco), seluruh mahasiswa uii angkatan 98, yang telah banyak membantu

7. Rr. Mayang , yang selalu mendukung, memberi semangat dan masa indah.
8. Lenggo, Anna R, Ririn, Rizky, Maman, Andi, Asnawi, teman-teman SMUNI Cilacap angkatan 98, Keluarga Besar Kruing 15 dekade "1998-2004". Yang telah banyak membantu.
9. Semua pihak yang telah membantu menyusun skripsi ini, yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga jasa baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dan menjadi amal mulia disisi Allah SWT, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan Ilmu Pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta,.....2004

Penulis

