

2015

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT BINA IHSANUL FIKRI**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam

Indonesia

Ditulis oleh :

Nama : One Ocktata Nugraha Saputra

NomorMahasiswa : 10311561

Jurusan : Manajemen

BidangKonsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

2015

## 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 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, 15 April 2015

Penulis



One Ocktata Nugraha Saputra





**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT BINA IHSANUL FIKRI**

Nama : One Ocktata Nugraha Saputra

Nomor Mahasiswa : 10311561


Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 18 Mei 2015

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. Murwanto Sigit, MBA

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Anggota BMT  
Bina Ihsanul Fikri**

**Disusun Oleh : One Ocktata Nugraha Saputra**

**Nomor Mahasiswa : 10311561**

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada tanggal : 18 Mei 2015

Penguji/ Pembimbing Skripsi

: Murwanto Sigit, Drs., MBA

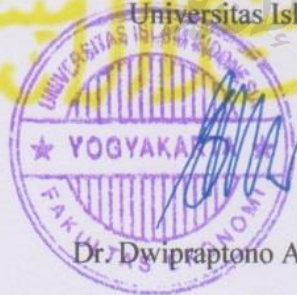
Penguji Skripsi

: Dra. Budi Astuti, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia



Dr. Dwiprptono Agus Harjito, M.Si.

## MOTTO

**“We are what we think. All that we are arises with our thoughts.  
With our thoughts, we make the world.”**

**(Buddha)**

**“Sesungguhnya sesudah kesukaran itu ada kemudahan, maka  
apabila kamu telah selesai (dari segala urusan), kerjakanlah  
dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada  
Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”**

**(Q. S. Alam Nasyrah : 6-8)**

**“Stay hungry, stay foolish.”**

**(Steve Jobs)**

**“Kalau hidup sekadar hidup, babi di hutan juga hidup.  
Kalau bekerja sekadar bekerja, kera juga bekerja.”**

**(Hamka)**



**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan Skripsi ini untuk:  
Bapak, Ibu, Impian, dan Mereka Yang Akan Selalu...  
Menjadi Alasan Saya Untuk Terus Maju..



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Segala Puji bagi Allah atas segala nikmat dan hidayah-Nya, Tuhan semesta Alam yang senantiasa memberi petunjuk, kekuatan lahir dan batin sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Islam Indonesia. Selain itu, keberhasilan penulis dalam menyusun skripsi ini juga berkat dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, yang telah begitu banyak membantu penulis. Untuk itu dalam kesempatan ini Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. Alhamdulillah atas semua karunia yang telah penulis terima hingga hari ini.
2. Ibu dan Bapak saya yang tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, dorongan, doa restu, motivasi serta bimbingan tiada henti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Serta, terima kasih untuk kakak-kakaku yang kusayangi.
3. Bapak Dr. Drs. Dwiprptono Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Drs. Murwanto Sigit, MBA selaku dosen pembimbing yang telah sangat membantu dalam memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
5. Sahabat dan saudara beda ayah dan ibu seperjuangan kuliah, KKN, Kompre, dan Skripsi Bagastya dan Rio Toto, Terima Kasih atas dukungan, celaan, support, dan bantuan nya.

6. Salah satu orang tua kedua saya terima kasih saya haturkan sebesar-besarnya mau menerima saya di SOTONAN kata pengantar ini saya buat khusus untuk MBOK TUG.
7. Teman-teman, Saudara-saudara saya yang sudah saya kenal lebih dari 5 tahun berjuang bersama satu SMA dan tetap berkumpul bersama di sotonan.
8. Teman-teman KKN UNIT 48 Terima kasih atas kebersamaan yang akan terus dilanjutkan hingga kelak besok sampai tua
9. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih yang sebesar-besarnya.

Semoga Skripsi ini bermanfaat serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkannya

Yogyakarta, 20 April 2015

Penulis,

One Ocktata N S