

APLIKASI CARTER MODEL UNTUK MENGUKUR KEPUASAN
KONSUMEN BANK SYARI'AH
(STUDI KASUS PADA BAITUL TAMWIL MUHAMMADIYAH SURYA
KENCANA KRADENAN KABUPATEN GROBOGAN)

SKRIPSI

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



ditulis oleh

Nama : Iari Kurnia Putra
Nomor Mahasiswa : 01311538
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**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, 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 Juni 2006

Penulis

Iari Kurnia Putra

APLIKASI CARTER MODEL UNTUK MENGUKUR KEPUASAN
KONSUMEN BANK SYARIAH
(STUDI KASUS PADA BAITUL TAMWIL MUHAMMADIYAH SURYA
KENCANA KRADENAN KABUPATEN GROBOGAN)



Nama : Iari Kurnia Putra
Nomor Mahasiswa : 01311538
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 4 Mei 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,

كَلِمَاتُ اللَّهِ تَكُونُ لَكُمْ حُكْمًا وَمَا يَكُونُ لَكُمْ حُكْمًا إِلَّا الْكَلِمَاتُ الْمَعْرُوفَةُ

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nursya'bani Purnama'.

Nursya'bani Purnama, Drs,H,M.SI.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Aplikasi Carter Model Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen Bank
Syari'ah (Studi Kasus Pada Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya
Kencana Kradenan Kabupaten Grobogan)**

Disusun Oleh: IARI KURNIA PUTRA
Nomor mahasiswa: 01311538

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 15 Juni 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si

Penguji : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Syaifurrahman Syarifuddin, M. Bus, Ph.D

HALAMAN MOTTO

*“Aku hidup hanya untuk hari ini karena aku,
Aku termotivasi karena rasa dan bukan karena apa yang akan terjadi,
Aku tlah diberi oleh-Nya dan itulah rasa”
(IR PUTRA)*

*“Pengalaman adalah guru yang paling berharga...”
(Orang Bijak)*

*“Aku diberi hidup satu oleh Tuhan yang insya Allah SWT akan kuberikan 100% untuk
Tanah Air Ku, dan jika Tuhan memberikan hidup dua atau hidup tiga pada Ku maka hidup dua
atau hidup tiga itu akan kuberikan 100% juga untuk Tanah Air Ku”
(Bung Karno)*

“...ku ingin kau miliki sejuta harapan...”

(PAS Band)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Karya ini ku persembahkan untuk ku dan "orang-orang" yang selalu ada dan tetap ada disekelilingku dalam hancur dan senangku tuk slalu mengajarku..., terutama untuk;

- *"Ayah" (Ediono) dan "Ibu" (Fatimah) atas segala yang takan pernah bisa kubalas,*
- *Adik"ku,*
- *My soul brother, Sahabat-sahabatku dan Teman-temanku,*
- *Bintang hijau dibarat laut yang pernah muncul tuk memberiku inspirasi.*

IARI KURNIA PUTRA

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, kekuatan dan tak lupa ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “APLIKASI CARTER MODEL UNTUK MENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN BANK SYARI’AH” dengan studi kasus pada Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Kencana Kradenan Kabupaten Grobogan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari pihak-pihak tersebut, penyusunan skripsi tidak akan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus. Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberi pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. Bapak MA. Amin Rois AG, S.E. selaku General Manager BTM Surya Kencana yang telah memperkenankan penulis untuk melakukan penelitian pada BTM Surya Kencana.

5. Seluruh Karyawan BTM Surya Kencana dan seluruh responden (nasabah BTM Surya Kencana) yang telah membantu dalam penelitian dan penyusunan skripsi.
6. Keluarga besar ibu Sitiaisyah, mas Amin dan keluarga, Cipto Suranto dan keluarga yang telah mengizinkan penulis untuk mengingat pada saat melakukan penelitian. “Maaf jika telah merepotkan.....”
7. Ayah dan Ibu yang pengaruh dan pengorbanannya sangat terlalu banyak dan tak mungkin bisa kuungkapkan. Aku memang tak akan pernah bisa membalasnya, tapi aku pasti akan “berusaha”.
8. Adik”ku, semoga kita bisa sama-sama bersyukur karena telah diijinkan untuk hidup/pernah dalam keluarga ini.
9. Anak-anak “Soul Brother”, sahabat-sahabat dari Cilacap, sahabat dan guru gitarku, anak kost-an lama, anak-anak kontrakan, “dua orang sahabat” yang kutemukan diJogja, temen-temen kuliah, temen-temen KKN, temen-temen di “ex Sintesa Band”, “ex Loemaniz Band”, “BencongSalon Band”, “FunkConcerto Band”, “Irine Photo Copy” dan semua sahabat yang maaf jika tak mungkin disebutkan namanya satu persatu.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangatlah

penulis harapkan, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 15 Juni 2006

Penulis

Iari Kurnia Putra

