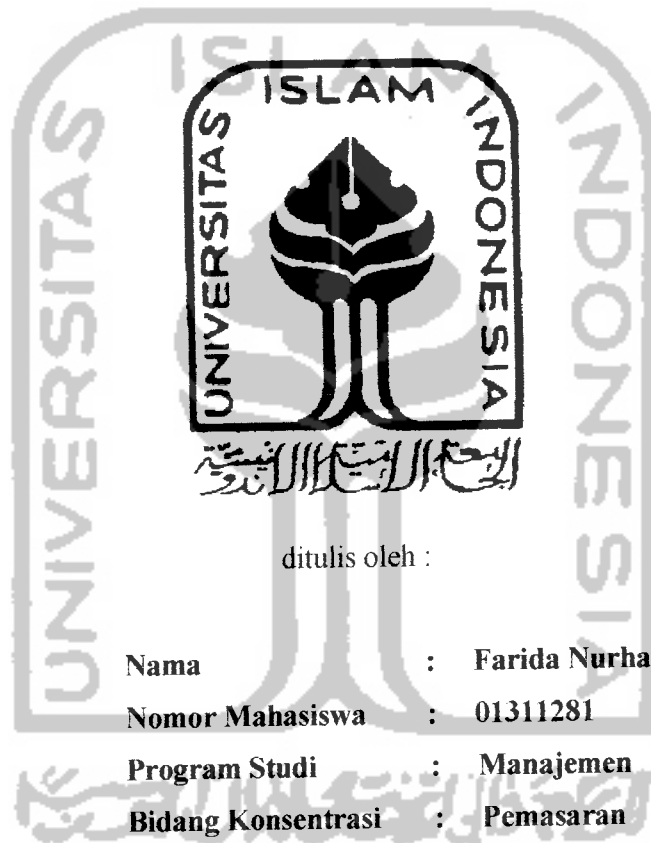


Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Gombang

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
Memperoleh gelar Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



ditulis oleh :

Nama : Farida Nurhayati
Nomor Mahasiswa : 01311281
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

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, 3 Januari 2005

Penulis,



Farida Nurhayati

Analisis Kepuasan Nasabah
Bank Mandiri Cabang Gombong



[Signature]
Drs. Albari, M.Si.

Analisis Kepuasan Nasabah
Bank Mandiri Cabang Gombong



Albari
Drs. Albari, M.Si.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI CABANG GOMBONG

Disusun Oleh: **FARIDA NURHAYATI**
Nomor mahasiswa: 01311281

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 16 Februari 2005

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

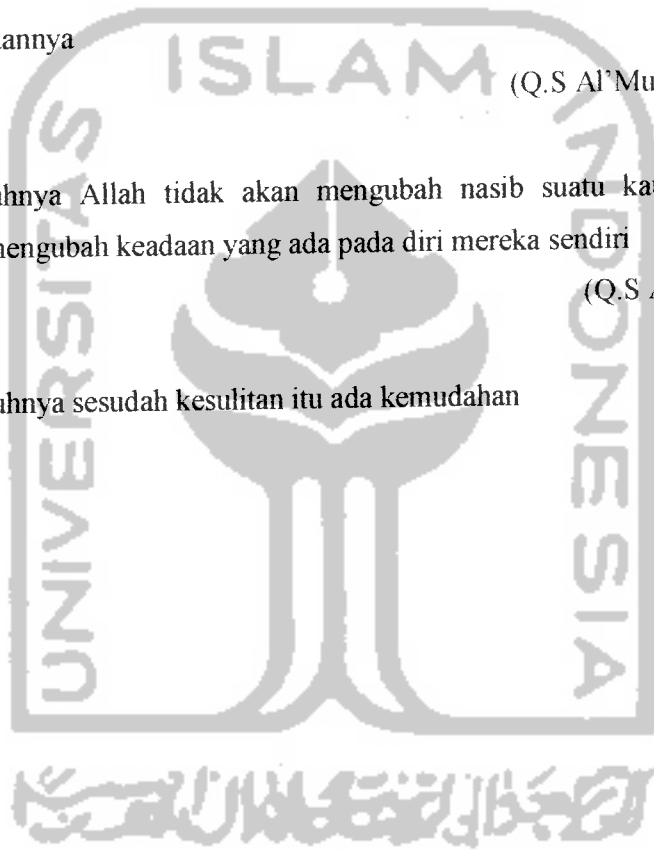
Penguji : Drs. Yazid, MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Suwarsono, MA

MOTTO

- Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian sangat berat kecuali bagi mereka yang khusyu
(Q.S Al Baqoroh 45)
- Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya
(Q.S Al'Mu'minun 62)
- Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri
(Q.S Ar Ra'd 11)
- Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(Al Hadist)



PERSEMBAHAN

*BAPAK DAN IBUKU TERCINTA
YANG SELALU MENGIRINGI LANGKAHKU DENGAN
PERHATIAN DAN DOA*

*SAUDARA-SAUDARAKU TERSAYANG
MAS EKO, MAS PUJI, MAS FERI DAN PIYO
YANG TELAH MEMBERI SEMANGAT DAN DORONGAN*

KEPONAKAN-KEPONAKANMU YANG LUCU

JIHAN, KEVIN, RAMA, FASYA DAN FAHRI

KATA PENGANTAR
Bismillahirrohmaanirrohum

Assalamualaikum wr.wb,

Alhamdulillah, segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT, yang memberikan kekuatan dan petunjuk, sehingga penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Engkau terima proses penelitian dan penyusunan skripsi ini sebagai amal yang Engkau Ridhoi, sehingga hambaMu ini tidak termasuk orang yang merugi karena menghabiskan energi dan waktu untuk sesuatu yang sia-sia. Amin.

Skripsi dengan judul “ **Analisis kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Gombang** “ ini disusun untuk memenuhi kewajiban tugas akhir sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana jenjang strata satu (S1) jurusan manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, saran, kritik, dan dorongan moril dari berbagai pihak yang semua ini sangat besar artinya bagi penulis, sehingga karya ilmiah ini dapat penulis selesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Suwarsono, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. Albari, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dengan penuh kesabaran dan kesungguhan hati dari awal hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen FE UII yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis
4. Bapak Purnomo Adi Nugroho, SE selaku pimpinan Bank Mandiri cabang Gombang yang telah memberikan izin dan keterangan yang penulis perlukan.

5. Seluruh staff dan karyawan Bank Mandiri cabang Gombang yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Keluargaku tercinta, yang tidak pernah berhenti berdoa dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studi. Bapak & Ibuku tersayang, saudaraku tercinta Mas Eko & Uni Susi, Mas Puji & Mba Lia, Mas Feri & Mba Nita, Adeku Piyo serta keponakanku Jihan, Kevin, Rama, Fasya dan Fahri atas perhatian, cinta dan kasih sayang yang tulus. Anugerah terindah yang pernah kumiliki menjadi bagian dari kalian semua.
7. Keluarga besar Gombang dan Solo atas doa, perhatian dan semua bantuan yang telah diberikan
8. Teman-teman Pondok Innaka : Halida (makasih dah mau nungguin aku pendadaran dan atas pinjaman motornya) Ani, Evi, (kalian membuat hari-hariku lebih berwarna, thanks ya) MM, Ilin, Rani, Fiska, Ayu, Neneng atas semua bantuan dan persahabatan yang manis selama di Jogja.
9. Sobat-sobatku tersayang : Pam-pam (thanks for everything) Sendy (kamu banyak membantuku, thanks ya) Wita (keep our friendship ya) Tete, Enon, Nit-Not, Ari kecil, Ari gede, Arum, Anton, Taufik, Defi, Noel, Heri. Meskipun kita tidak bersama lagi, semoga kita tetap bisa berbagi.
10. Teman-teman KKN SL-111 : Alif, Yuli, Dewi, Imam, Rita, Andi, Feri, Wieda, Safh, Suardi, dan Mas Edi semoga persahabatan kita selalu menjadi kenangan indah.
11. Teman-teman manajemen kelas C'01 atas kebersamaan dan kekompakan yang telah diberikan.
12. Teman-teman Management Community '01-02 atas kebersamaan, kerjasama dan pengalaman yang sangat berharga selama berorganisasi.
13. Rekan-rekan dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sedikit manfaat dan bahan perbandingan bagi siapa saja yang membacanya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karuniaNya baik di dunia maupun di akherat. Amin.

Billahi Taufik Wal Hidayah.

Wassalamu 'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, Januari 2005

Penulis

Farida Nurhayati

