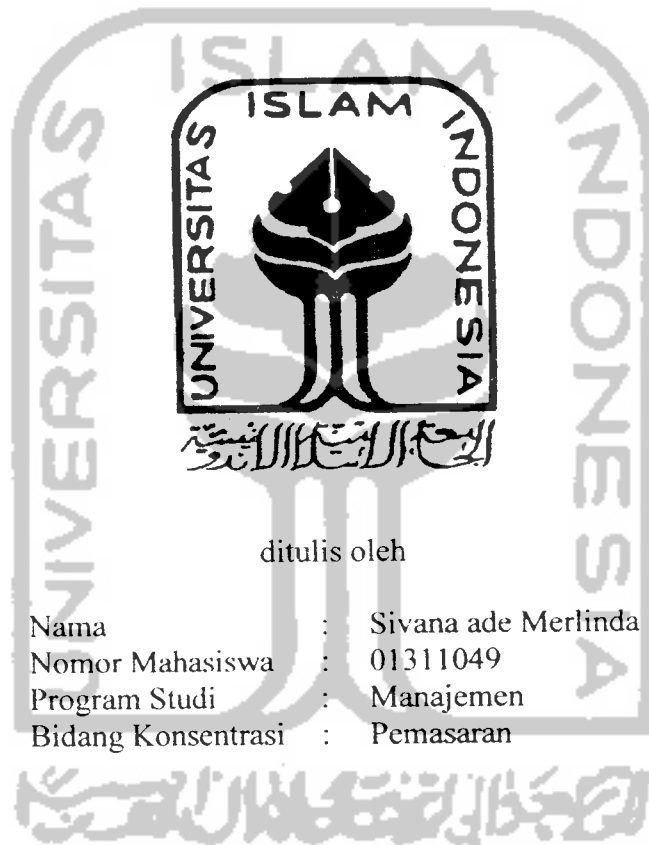


**ANALISIS KEPUASAN NASABAH
PADA PT BRI UNIT MAGELANG UTARA**

SKRIPSI

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



ditulis oleh

Nama : Sivana ade Merlinda
Nomor Mahasiswa : 01311049
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 sepengetahuan saya juga tidak terdapat karta atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan 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, 5 Juli 2005

Penulis,

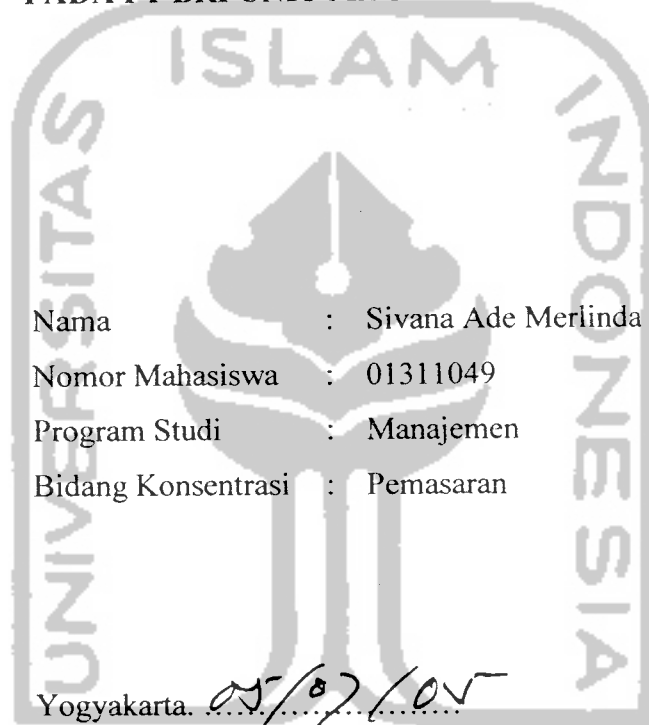
60

Tgl.

Sivana Ade Merlinda

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH
PADA PT BRI UNIT MAGELANG UTARA**



Nama : Sivana Ade Merlinda
Nomor Mahasiswa : 01311049
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta. 05/07/05

Telah disetujui dan di sahkan oleh

Dosen Pembimbing,

entah diijilus

Drs. Albari, M.si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PT. BRI UNIT MAGELANG UTARA

Disusun Oleh: **SIVANA ADE MERLINDA**
Nomor mahasiswa: 01311049

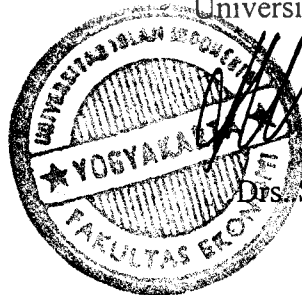
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 23 Agustus 2005

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

Penguji : Dra. Budi Astuti, M.Si

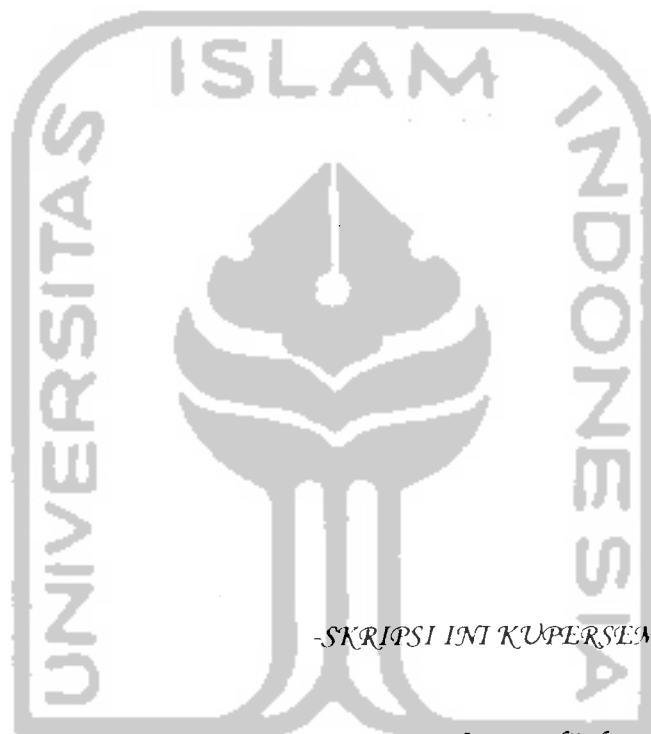
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

~HALAMAN PERSEMBAHAN~



-SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA-

1. *H. Pamudji dan Hj. Kasifah, yang selalu mendoakan, membimbing dan menasehati dengan kasih sayang dan kesabarannya*
2. *Adeku, Andika dan Anditya atas dukungan dan keceriaan kita*
3. *Ciplow, yang selalu konyol, lucu dan selalu mensupport dalam segala hal.*

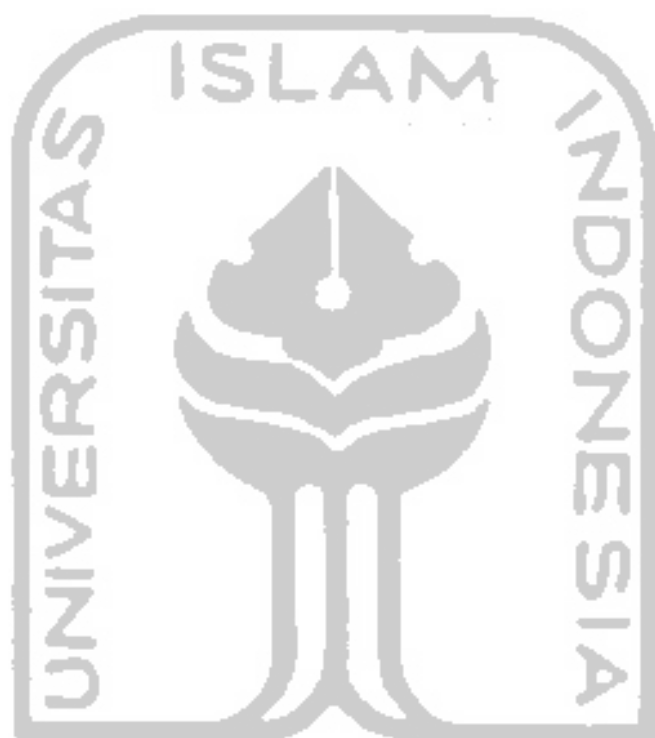
MOTO

“ Sesungguhnya Allah S.W.T tidak akan merubah nasib seseorang atau suatu kaum apabila seseorang atau kaum itu tidak mau merubahnya sendiri, dan sekeali tidak ada perlindungan bagi mereka selain DIA “

(Q.S. Arra'du 11)

“ Jadilah dirimu sendiri dan hadapi kenyataan hidup seberapa pahitnyapun dengan kejujuran, kesabaran dan ketabahan serta doa “

“ Bekerja sebagai motivasi hidup, dengan penuh syukur merubah seluruh kehidupan menjadi kehidupan sejati yang penuh arti “



جامعة الإسلام في إندونيسيا

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, kita panjatkan kehadiran Allah SWT pemilik seluruh alam semesta karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ Analisis Kepuasan Nasabah Pada PT BRI Unit Magelang Utara “.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini penulis berharap hasilnya mampu mewakili dan berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkannya. Walaupun banyak kesulitan yang penulis hadapi namun dengan adanya bantuan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu maka penulis haturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yth Bapak Drs. Suwarsono, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Yth. Bapak Drs. Albari, M.Si selaku Dosen pembimbing skripsi yang ditengah kesibukannya dengan sabar dan penuh perhatian membimbing serta memberikan dukungan moril sehingga skripsi ini selesai.
3. Kedua orang tuaku H. Pamudji dan Hj. Kasifah beserta kedua adikku Andika dan Aditya yang selalu mendoakan dalam setiap langkahku.

4. Ciplow atas support, doa, kasih sayang dan kebersamaan kita selama ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan selam penulis duduk di bangku kuliah.
6. Sobat dan sodaraku Citra ‘ gembul ‘, warga pondok biru Sisil, si Gun, Nita, Die, Adis, Siska ‘ montok ‘, Lidya, Alinda, alumni Assalam Ica, Rita sukron banget atas supportnya dan atas kebersamaan kita.
7. Temen-temen seperjuangan Heni, Boim, Veri, Riri, Ayuk, Ndah, Yuni, Ari, Hafiz.
8. Para responden atas kesediaannya mengisi kuisioner sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

Akhir kata hanya kepada Allah jualah segala dikembalikan, semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karuniaNya pada kita semua. Amien ya robbal alamin

Wassalamu’alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 5 Juli 2005

Penulis,



Sivana Ade Merlinda

01311049