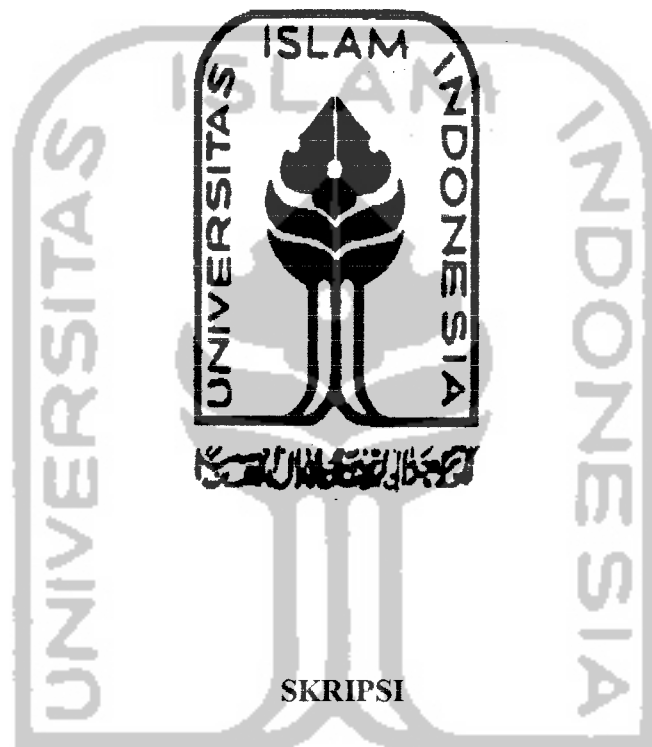


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT BRI, Tbk CABANG SUKOHARJO  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI  
DIMENSI KUALITAS JASA**



Ditulis oleh

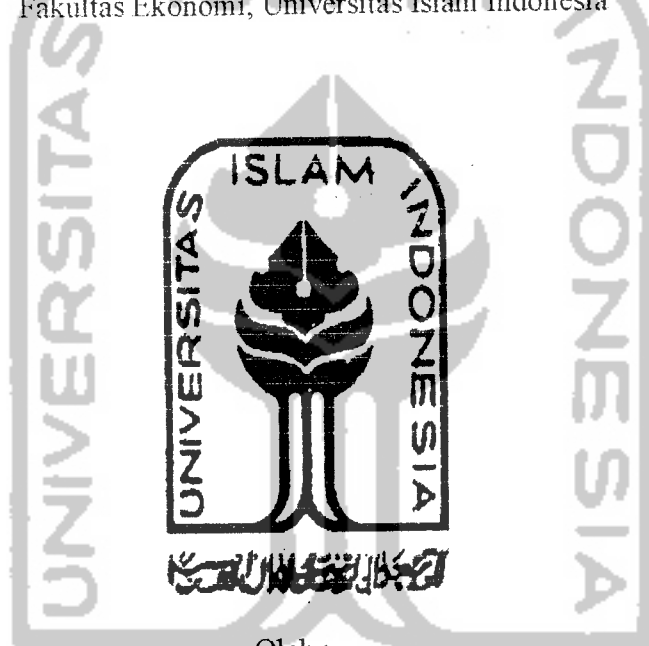
Nama : Eny Tri Hastuti  
No. Mahasiswa : 01311407  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2005**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT BRI, Tbk CABANG SUKOHARJO  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI  
DIMENSI KUALITAS JASA**

**SKRIPSI**

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



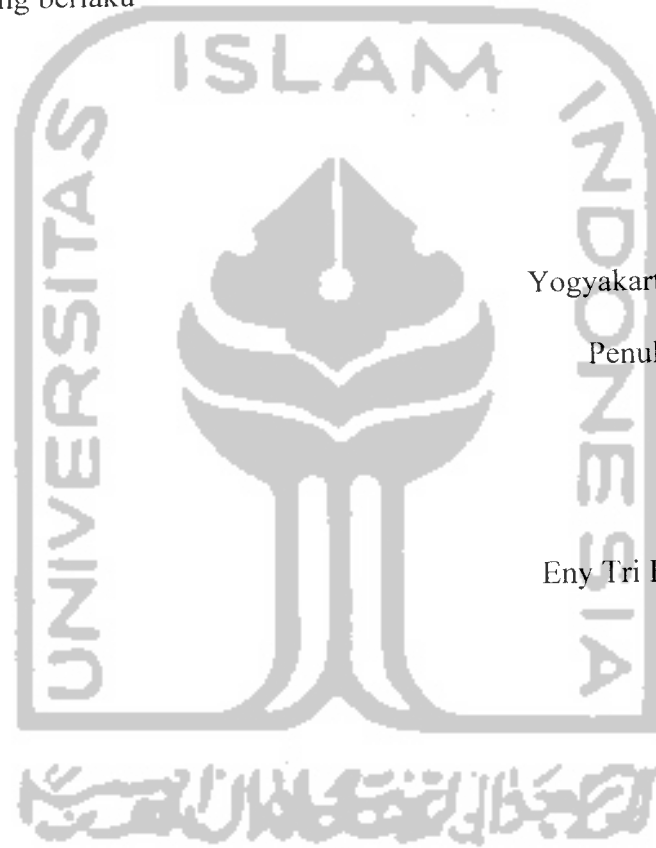
Oleh :

Nama : Eny Tri Hastuti  
No. Mahasiswa : 01311407  
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, Juli 2005

Penulis,

Eny Tri Hastuti

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. BRI, TBK CABANG SUKOHARJO  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DARI DIMENSI KUALITAS JASA

Disusun Oleh: ENY TRI HASTUTI  
Nomor mahasiswa: 01311407

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

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Murwanto Sigit, MBA .....

Penguji : Dra. Sri Hardjanti, MM .....

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

## HALAMAN MOTTO

- ❖ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan ( Qs.Nasyrah :6 )
- ❖ Education is an ornament in prosperity and a refuge in adversity.
- ❖ Orang sukses pasti telah melewati berbagai kesulitan, tapi tidak semua orang yang dilanda kesulitan akan sukses. Apalagi kalau dia malah mempersulit diri sendiri.
- ❖ Orang yang mencoba melakukan sesuatu dan gagal jauh lebih baik ketimbang mereka yang nggak berbuat apa – apa tapi sukses.
- ❖ Beberapa orang mungkin mampu meraih sukses dengan mudah, tetapi kita semua sudah pasti memahami bahwa gagal kamu adalah satu diantara begitu banyak orang yang gagal.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan tulus hati skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Yang terhormat Bapak dan Ibu, yang telah memberikan kasih sayang dan doa yang tiada henti.
- ❖ Almarhum kakak-kakakku ( Tulus dan Bambang ).
- ❖ Adik – adikku ( Ana dan Agung ) dan keluarga besarku terima kasih untuk support dan keceriaannya selama ini.
- ❖ Seseorang yang kelak menjadi pendamping hidupku.



## KATA PENGANTAR

**Bismillahirrahmanirrahim**

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, skripsi dengan judul “ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT BRI, Tbk CABANG SUKOHARJO TERHADAP KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI DIMENSI KUALITAS JASA** “ telah dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun dan dipersiapkan untuk melengkapi syarat-syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam bidang Ilmu Ekonomi Strata 1 pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Terlepas dari segala kekurangan, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya pada berbagai pihak yang telah membantu baik secara material maupun spiritual hingga selesainya penyusunan skripsi ini, yaitu :

1. Drs. Suwarsono Muhammad, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Dra. Nur Fauziah, MM, selaku Kajur Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Drs. Murwanto Sigit, MBA, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan kepada peneliti di dalam penyusunan skripsi hingga selesai.

4. Bapakku Suminto dan ibuku Sri karsini tercinta serta almarhum kakakku Tulus dan Bambang serta adikku tersayang Ana dan Agung.
5. Saudara dan keponakanku semua yang cantik and cakep ( Bagus, Sulis, Iwan, Bayu, Ferri, Bagas, Satria, Cahyo, Andi, Aji, Adi, Tuning, Via, Avi, Putri, Vena, Nata, Rahma ).
6. Om Kardi dan Bulek Yanti makasih telah membantu aku dan menambah pengetahuanku dalam penyelesaian skripsi ini.
7. My best friend the gank blue Niken, Ani meong, Yulli tuyul, Eva cepot, Lina tubies makasih telah memberikan persahabatan dan hari-hari yang menyenangkan maupun menyedihkan dijogja.
8. Sahabatku di bakung ceria Tutik ( tinggal kita berdua nich ), dan exs Endah ( si ungu ), rani ( si pink ), kita harus wisuda bareng oc, Chayo!!!!
9. Sobatku yang tergabung di Ziro '98 makasih telah memberi aq kesadaran dan kasih sayang yang tulus ( walau jauh q tetap mengingat kalian )
10. My imut AD 4828 L, AD 5117 RV makasih banget dah anter aq kemana-mana.
11. My computer yang tiap hari nemenin aq sampai terselesainya skripsi ini
12. Temen-temen KKN unit 50 angkatan 29 Tyo, Rori, Gunawan, Moko, Yoga, Iyak, Abbas, Riki, Teteh, Niken, Tari, Eka makasih telah memberikan arti penting nilai kerjasama dan setiakawan.



13. R 2294, D 1748, AA 8110 makasih telah memberikan warna dalam hidupku selama perjalananku dijogja
14. Benk-Benk makasih telah memberikan arti perjuangan dan cinta serta semangat buat q
15. Temen-temenku yang tergabung dalam kepengurusan Pamadi Club Teguh, Sulis, Andang, Harko, Ganes, kita harus terus berjuang okle!!!!!!!
16. Temen-temenku dikampus khususnya kelas E semua special to Dina, Nyit2 (makasih ya telah minjemin aq skripsinya)
17. Sobatku Anita, Iin, Hesti, Dewi, Haris, Mendrus, Celeng, Andri, Rika, Arnol, Jarwanto makasih telah memberikan arti persahabatan.
18. Lagu-lagu Kitaro yang selalu mengiringi setiap penulisan skripsi ini hingga dapat selesai.

Semoga segala dukungan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan dari Allah SWT. Amin

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan sebagai referensi.

**Wassalamualaikum Wr.Wb.**

Yogyakarta, Juli 2005

Penulis

Eny Tri Hastuti