ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PD BPR BANK PASAR KABUPATEN BANTUL

SKRIPSI

Oleh:

MUSLIKHATUN
20000410324

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2005

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PD BPR BANK PASAR KABUPATEN BANTUL

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

MUSLIKHATUN
20000410324

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2005

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PD BPR BANK PASAR DI KABUPATEN BANTUL

Diajukan oleh

MUSLIKHATUN

20000410324

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Fajarwati, SE., M.Si.
NIK: 143.054

Tanggal 28 Maret 2005

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PD BPR BANK PASAR KABUPATEN BANTUL

Diajukan oleh:

MUSLIKHATUN
20000410324

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 25 April 2005
Yang terdiri dari

Rini Juni Astuti, SE., M.Si.
Ketua Tim Penguji

Drs. Suprivadi, MM.
Anggota Tim Penguji

Drs. Wihandaru, M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI

Misbahul Anwar, SE., M.Si.
NIK : 143 014

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Alhamdulillah, syukur atas nikmat dan karunia yang dilimpahkan oleh Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PD BPR BANK PASAR KABUPATEN BANTUL."**

Penulis ingin menyampaikan bahwa suatu karya baik kecil maupun besar, jika berasal dari pikiran dan keringat sendiri, maka batin akan merasa puas. Kekurangan adalah salah satu cara terbaik untuk belajar memperbaiki dan merupakan pengalaman istimewa bagi peningkatan kualitas diri.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menghaturkan terimakasih kepada:

1. Ibu Fajarwati, SE,, M.Si., dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan memberikan bimbingan serta pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Hj. Munjiati Munawaroh, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan petunjuk, motivasi serta saran.

3. Dekan, dosen pengajar khususnya jurusan manajemen dan seluruh karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Bantul terimakasih telah menyediakan data dan diperbolehkannya penulis dalam meneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ani selaku staf PD BPR Bank Pasar Kabupaten Bantul terimakasih atas data yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Ayah, ibu, dan adik tercinta serta teman-teman terimakasih atas dukungannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini, semoga karya ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Yogyakarta, Mei 2005

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR ISI