

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PELAYANAN TELLER BANK JATIM CABANG UTAMA
SURABAYA**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)
D-III Manajemen Perbankan



Oleh :

ADIMAS PRADANA DEWANTARA

NIM : 151610913002

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

2019

SCAN KTM



TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
TELLER BANK JATIM CABANG UTAMA SURABAYA

Surabaya,

Tugas Akhir telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,
serta Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perbankan



Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si

NIP 197609232008012016

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
TELLER BANK JATIM CABANG UTAMA SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh
ADIMAS PRADANA DEWANTARA
NIM : 151610913002**

Setelah mempelajari dan menguji dengan sungguh - sungguh, Kami berpendapat bahwa tulisan ini baik ruang lingkup dan kualitasnya dapat diajukan sebagai Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

PENGUJI

**1. Novyandri Taufik Bahtera, S.E., M.Sc.
2. Yanuar Nugroho., S.E., M.Sc., Ak**

Tanda Tangan



Tanggal

12 Juni 2020


Telah di pertahankan di depan dewan penguji pada tanggal

Mengetahui,

Kordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perbankan

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si

NIP 197609232008012016

Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si

NIP 197609232008012

PERNYATAAN ORISINALITAS

TUGAS AKHIR

Saya (Adimas Pradana Dewantara 151610913002) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarsm*) dari karya milik orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain kecuali yang tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan (poin penting) dengan disebut nama pengarang serta dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 18 Juni 2020

Hormat Saya



Adimas Pradana Dewantara

NIM : 151610913002

KATA PENGANTAR

Puji Syukur yang selalu saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN TELLER BANK JATIM CABANG UTAMA SURABAYA”** tanpa hambatan dan tepat waktu.

Tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi syarat penyelesaian pendidikan program Diploma III Jurusan Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Pada kesempatan yang baik ini saya sebagai penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dan mendorong semangat saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua yang telah membesarkan saya dan memberikan semangat serta doa.
3. Ibu Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang memberikan saran dan arahan untuk membantu saya menyusun Tugas Akhir ini.
4. Seluruh dosen yang senantiasa mengajarkan ilmu dalam perbankan kepada saya selama menempuh pendidikan di Program Studi D-III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
5. Dosen penguji yakni Ibu Himmatul Kholidah.,S.EI.,M.SEI, dan Ibu Hanifiyah Yuliatul H., S.EI., M.SEI yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada saya saat penyusunan Tugas Akhir ini.

6. Seluruh pegawai Bank Jatim Cabang Utama Surabaya yang telah menerima keberadaan saya dan rekan kelompok magang, serta banyak membagi ilmu baru dalam dunia perbankan.
7. Keluarga besar D-III Manajemen Perbankan angkatan 2016 yang selama ini telah menjadi teman sekelas yang saling mendukung serta membantu satu sama lain.
8. Semua pihak yang telah membantu memberikan informasi dan dukungan yang tidak bisa disebutkan satu per satu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat membangun dari akan saya terima dengan sebaik mungkin. Saya berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 18 Juni 2020

Hormat Saya

Adimas Pradana Dewantara

NIM : 151610913002

Penulis