LAPORAN
PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Tingkat Kepuasan Nasabah atas Pelayanan *Customer Service* Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat

guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)

Manajemen Perbankan

DISUSUN OLEH :

MOHAMMAD WAHYU AKBAR

NIM : 041210413048

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2015

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR PKL

Saya, (Mohammad Wahyu Akbar, 041210413048), menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir PKL saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tugas Akhir PKL ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat pemyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis Tugas Akhir PKL ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, ...

Mohammad Wahyu Akbar
NIM: 041210413048

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Tingkat Kepuasan Nasabah atas Pelayanan *Customer Service*

Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo

DIAJUKAN OLEH:
Mohammad Wahyu Akbar
NIM: 041210413048

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING,

Drs Edi Joelianto, MM TANGGAL 19/06/2015

PDF Reducer Demo

KETUA PROGRAM STUDI,

Puput Tri Komalasari,S.E.,Msi.,MM. TANGGAL 22/6 15

PEMIMPIN BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SIDOARJO,

Arief Rahman TANGGAL 25/6/15

Kata Pengantar

Puji syukur Alhamdulillah penulias panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul "Tingkat Kepuasan Nasabah atas Pelayanan Customer Service pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo". Penulis menyusun tugas akhir ini untuk memperoleh gelar ahli madya Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Penulisan tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari kekurangan. Baik aspek kualitas maupun kuantitas dari penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan perbankan di masa yang akan dating. Selanjutnya dalam penulisan banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, Ibu Dr. Dian Agustia,S.E., M.Si., Ak., CMA., CA.
2. Ketua program Studi D-III Manajemen Perbankan, Ibu Puput Tri Komalasari, S.E,.Msi., MM. terima kasih disampaikan penulis atas dukungan, motivasi serta bimbingan yang telah diberikan.
3. Bapak Drs Edi Joelianto, MM selaku dosen pembimbing karena telah memberikan arahan, nasehat, serta wawasan baru sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Arief Rahman, sebagai pemimpin Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo yang telah memberikan arahan, nasehat serta wawasan baru sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

5. Orangtua penulis, Bapak Edi Surahman dan Ibu Husnul Chawatim. Penulis mengucapkan terima kasih atas doa dan dukungan untuk segera menyelesaikan laporan tugas akhir.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Untuk itu, kritik dan saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Penulis berharap agar tugas akhir ini mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait.

Surabaya, ...

Mohammad Wahyu Akbar
NIM: 041210413048