

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DAN
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG KUSUMA BANGSA
SURABAYA**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) Manajemen Perbankan
Program Diploma III Manajemen Perbankan



DIAJUKAN OLEH
MELLIANA FEBRYANTI SANTOSO
NIM: 151710913028

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

KARTU TANDA MAHASISWA



LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR


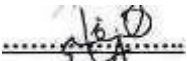
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DAN
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG KUSUMA BANGSA SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Melliana Febryanti Santoso

151710913028

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	Tanda Tangan	Tanggal
1. Novyandri Taufiq Bahtera, S.E. M.Sc		28 Mei 2020
2. Hanifiyah Yuliatul Hijriyah, S.El.,M.SEI		28 Mei 2020

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 18 Mei 2020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Diploma III Manajemen Perbankan



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

NIP: 197609232008012016

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir



Yossy Imam Candika S.E.,M.SM

NIP : 199011302016033101

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya (Melliana Febryanti Santoso, 151710913028) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir 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 dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi – sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 30 Mei 2020



Melliana Febryanti Santoso

151710913028

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Customer Service* dan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kusuma Bangsa Surabaya”. Tugas Akhir ini adalah salah satu persyaratan akademik yang harus diselesaikan oleh mahasiswa program studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Peneliti menyadari bahwa masih banyak hal yang masih harus diperbaiki dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun. Tak lupa juga peneliti mengucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa untuk segala kebaikan dan berkatnya dalam segalanya di hidup saya termasuk penulisan Tugas Akhir ini.
2. Kedua Orang Tua beserta kakak yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan dorongan untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
3. Dr. Widi Hidayat, SE., M.Si. Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

4. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan.
5. Yossy Imam Candika S.E., M.SM selaku dosen wali Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan.
6. Yossy Imam Candika S.E., M.SM selaku dosen pembimbing yang telah mengevaluasi, memperbaiki dan memberikan saran untuk menyempurnakan penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan yang telah mengajarkan banyak hal terkait materi dalam Tugas Akhir ini serta telah memberikan ilmu dan bimbingan selama masa kuliah.
8. Fadlillah Alifiansjah yang selalu memberikan saran, motivasi, serta menjadi tempat untuk bertukar pikiran.
9. Sahabat-sahabat terdekat Anisya, Ni Luh, Stella, Tamia, Nindya, Dea, serta lainnya yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyusun Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman bimbingan Astrid, Chusnul, Bayu k, Hendra, Fikri, Dimas, Cule, Akbar yang telah bersama membantu dan memberikan saran dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman MB 2017 yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih dukungannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa, membalas semua jasa bapak, ibu, saudara dan teman-teman sekalian yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir

ini. Dan akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan dan siapa saja yang membacanya.