

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA TERHADAP LAYANAN ATM  
SETOR TUNAI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO),  
TBK. SURABAYA**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR  
PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN**

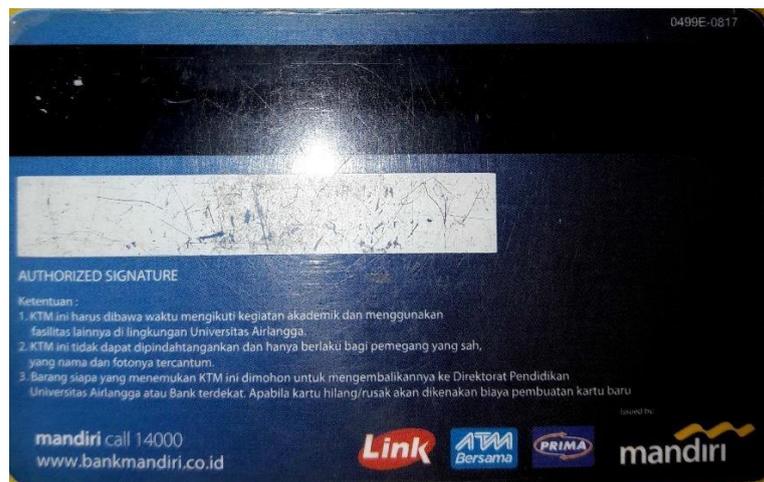


**DIAJUKAN OLEH:  
ASRITA IRNE PITALOKA  
NIM: 151710913002**

**FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2020**

# IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

## SCAN KTM



**LEMBAR PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA UNIVERSITAS  
AIRLANGGA TERHADAP LAYANAN ATM SETOR TUNAI PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK. SURABAYA**

**OLEH:**

**ASRITA IRNE PITALOKA**

**NIM: 151710913002**

Surabaya, 30 April 2020

Tugas Akhir telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing



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

NIP 19760232008012061

**PROPOSAL**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA UNIVERSITAS  
AIRLANGGA TERHADAP LAYANAN ATM SETOR TUNAI PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK. SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH:**

**ASRITA IRNE PITALOKA**

**NIM: 151710913002**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

**DOSEN PEMBIMBING,**



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

**NIP 19760232008012061**

**Tanggal**

**30 April 2020**

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI**



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

**NIP 19760232008012061**

**Tanggal**

**30 April 2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

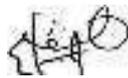
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA UNIVERSITAS  
AIRLANGGA TERHADAP LAYANAN ATM SETOR TUNAI PT.  
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK. SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**ASRITA IRNE PITALOKA**

**NIM: 151710913002**

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

PENGUJI	Tanda Tangan	Tanggal
1. Novyandri Taufik Bahtera, S.E., M.Sc.		26 Mei 2020
2. Hanifiyah Yuliatul Hijriyah, S.El.,M.SEI		27 Mei 2020

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 16 Mei 2020

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi  
Tugas Akhir Diploma III Manajemen Perbankan

Menyetujui  
Pembimbing



Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si.  
M.Si. NIP: 197609232008012016



Dr. Fitri Ismiyanti, S.E.,  
NIP:197609232008012016

**PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR**

Saya (Asrita Irne Pitaloka, 151710913002) 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 di cantumkan 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 April 2020



ASRITA IRNE PITALOKA

151710913002

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. Wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya berupa kesehatan dan kesempatan kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan akademik untuk menyelesaikan Pendidikan program studi Diploma III prodi Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)

Dari Tugas Akhir ini, penulis memiliki tambahan ilmu dalam bidang perbankan yang sebagaimana telah dipelajari di kampus secara teori dan praktikum, sehingga dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan prosedur kampus.

Dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini, tak lupa penulis menghanturkan sujud kepada orang tua penulis yang telah banyak memberikan do'a dan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan laporan ini tepat pada waktunya. Tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih pada teman-teman penulis yang telah memberikan dorongan semangat dan informasi yang bisa penulis jadikan sebagai dorongan dalam mengerjakan laporan ini. Dan juga dengan segala hormat penulis ucapkan banyak terima kasih pada para dosen di Universitas Airlangga sehingga kami dapat menerapkan ilmu yang diberikan pada kami dengan baik. Ucapan terima kasih ini juga penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT untuk segala rahmat dan ridhoNya dalam segala hal di hidup penulis terutama dalam menyusun laporan PKL ini.
2. Kedua Orang Tua dan adik penulis yang selalu membeikan do'a dan motivasi dalam segala hal di hidup penulis.
3. Dr. Widi Hidayat, SE., M.Si. Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga
4. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan.
5. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si. selaku dosen wali Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan
6. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah mngevaluasi dan memberikan saran untuk perbaikan Tugas Akhir.
7. Bank Rakyat Indonesia Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan ilmu yang sangat bermanfaat dalam bidang perbankan dan membantu penulis dalam memperoleh informasi materi yang berkaitan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
8. Fauzi Zulmi Arbyanto yang selalu memberikan support dan menasehati saya dalam mengerjakan laporan Tugas Akhir.
9. Putri Rohmah Wulandari, Violy Putri dan sahabat-sahabat yang penulis cintai yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk menyusun laporan PKL agar dapat lulus bersamaan, serta semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan seluruhnya yang telah membantu.

10. Seluruh pengurus UKM Bola Voli Universitas Airlangga yang selalu memberikan semangat dalam pembuatan laporan Tugas Akhir.

Semoga Allah SWT, membalas semua jasa bapak, ibu, saudara, dan teman-teman penulis yang telah membantu penulis dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca yang ingin memperoleh informasi dalam bidang perbankan.

Surabaya, 30 April 2020



Asrita Irne Pitaloka

NIM: 151710913002