

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG
JEMURSARI PADA PRODUK BRI VIRTUAL ACCOUNT (BRIVA) DI SD
KYAI IBRAHIM SIWALANKERTO, SURABAYA**

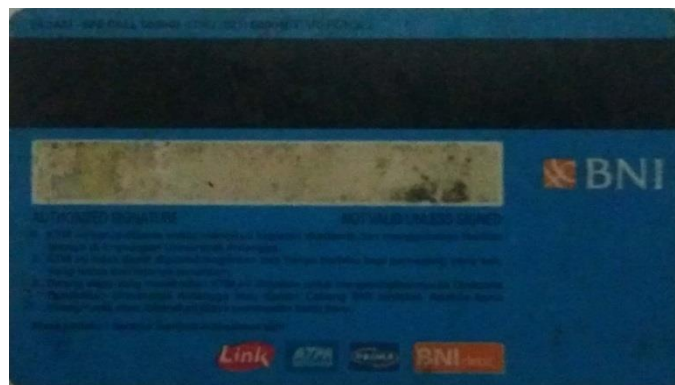
Disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md)
Manajemen Perbankan



Disusun oleh :
ADERIZAL AZIS
151510913057

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2019

SCAN KTM



TUGAS AKHIR



***ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG
JEMURSARI PADA PRODUK BRI VIRTUAL ACCOUNT (BRIVA) DI SD
KYAI IBRAHIM SIWALANKERTO, SURABAYA***

Dipersiapkan dan disusun oleh

Aderizal Azis

151510913057

Setelah mempelajari dan menguji dengan sungguh – sungguh kami berpendapat bahwa tulisan ini baik ruang dan lingkup maupun kualitasnya dapat diajukan sebagai tugas akhir

Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1. Eka Lestari Hafqi Putri.,SE.,M.SM		4./7/2019
2. Hanifiyah Yuliatul H.,S.EI.,M,SEI		4.../7/2019
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal		27/6/2019

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Diploma III Manajemen Perbankan

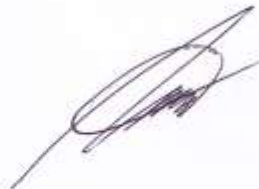


Dr. Fitri Ismiyanti, SE.,M.Si.

NIP : 197609232008012016

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir



Novyandri Taufik Bahtera,SE,M.Sc

NIK : 198911282015043101

PERNYATAAN ORISINALITAS

TUGAS AKHIR

Saya (Aderizal Azis, 151510913057) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli benar – benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain.
2. Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain kecuali serta 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 dikemudian 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, 4 Juli 2019


Aderizal 
151510913057

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Jemursari Pada Produk Bri *Virtual Account* di SD Kyai Ibrahim Siwalankerto, Surabaya” dapat terselesaikan. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan akademik pada program studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Peneliti menyadari bahwa masih banyak hal yang perlu diperbaiki dari penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun. Peneliti juga menyadari bahwa dalam penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT untuk segala kebaikan dan ridhoNya dalam segalanya di hidup saya termasuk penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Yulianti, Ayah Wasisto Budiawan, dan Kakak Rizqur Rachman yang telah memberi kasih sayang, dukungan, dan dorongan untuk peneliti menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Dr. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

4. Dr. Fitri Ismiyanti, SE.,M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
5. Novyandri Taufik B.,SE.,M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta saran demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir ini.
6. 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.
7. Teman-teman MB 2015, yang telah membantu dan memberikan saran dalam mengerjakan Tugas Akhir.
8. Dan semua pihak yang telah membantu saya selama ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu namanya terimakasih atas dukungannya.

Semoga Allah SWT, membalas jasa bapak, ibu, saudara dan teman – teman sekalian yang telah membantu penulis selama ini. Dan akhir kata semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Surabaya, 21 mei 2019



Aderizal Azis

151510913057