

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN *TELLER* PADA BANK JATIM KANTOR
PUSAT

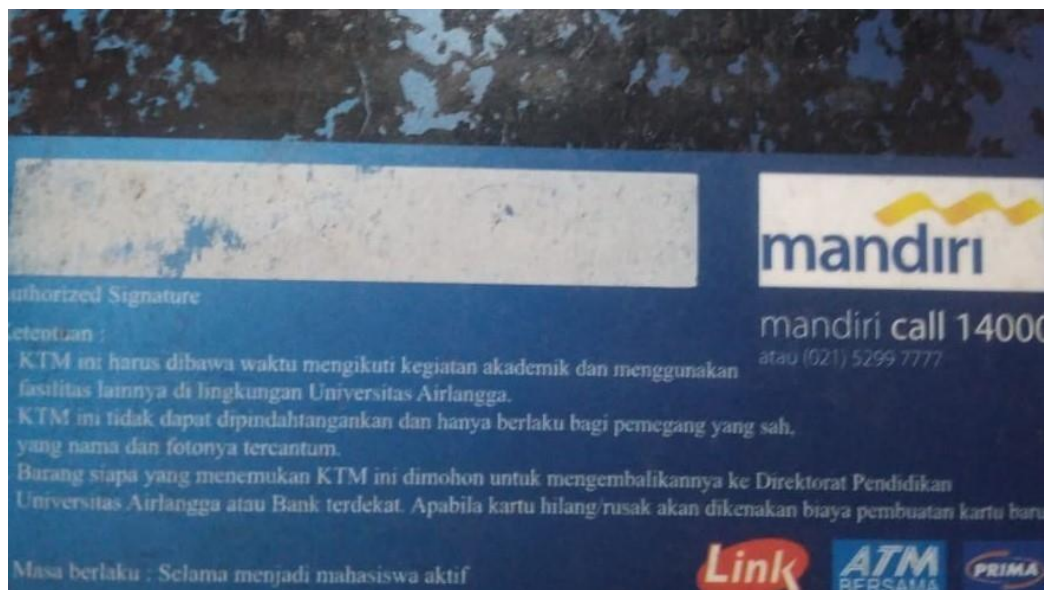
Disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md) Manajemen
Perbankan



DISUSUN OLEH :
ABDULLAH
151510913035

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2019

SCAN KTM





TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN *TELLER* PADA BANK JATIM
KANTOR PUSAT**

Dipersiapkan dan disusun oleh

ABDULLAH
151510913035

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. Novyandri Taufik Bahtera, S.E., M.Sc.		21/Juli/2020
2. Yanuar Nugroho.,SE.,M.Sc.,Ak		21/Juli/2020

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 18 Desember 2019

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perbankan



Dr. Fitri Ismiyanti, SE.,M.Si.
NIP : 197609232008012016

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Fitri Ismiyanti, SE.,M.Si.
NIP : 197609232008012016

PERNYATAAN ORISINILITAS TUGAS AKHIR

Saya, (Abdullah, 151510913035), menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*Plagiarism*) dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan 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 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, 18 Desember
2019



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelayanan Teller pada Bank Jatim Kantor Pusat.”. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md), Manajemen Perbankan, Universitas Airlangga.

Terima kasih sebelum dan sesudahnya penulis ucapkan kepada Dosen serta teman-teman sekalian yang telah membantu, baik bantuan berupa moriil maupun materil, sehingga tugas akhir ini terselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Peneliti menyadari sekali, didalam penyusunan makalah ini masih jauh dari kesempurnaan serta banyak kekurangan, baik dari segi tata bahasa maupun dalam hal penulisan, yang kadangkala hanya menturuti egoisme pribadi, untuk itu besar harapan penulis jika ada kritik dan saran yang dapat membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Harapan yang paling besar dari penyusunan tugas akhir ini ialah, mudah-mudahan apa yang telah penulis susun ini penuh manfaat, baik untuk pribadi, teman – teman, serta orang lain yang ingin mengambil atau menyempurnakan lagi atau mengambil hikmah dari judul ini sebagai tambahan dalam menambah referensi yang telah ada.

Surabaya, 18 Desember 2019

Penyusun