

TUGAS AKHIR

***ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN FUNDING OFFICER  
DAN KEPUASAN NASABAH REKENING GIRO PADA PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG  
JEMURSARI SURABAYA***

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



DISUSUN OLEH:

BRAMANTYO ADI LAKSONO

151510913052

PROGRAM DIPLOMA III

MANAJEMEN PERBANKAN

FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2019

## SCAN KTM





**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN FUNDING OFFICER  
DAN KEPUASAN NASABAH REKENING GIRO PADA PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG  
JEMURSARI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh

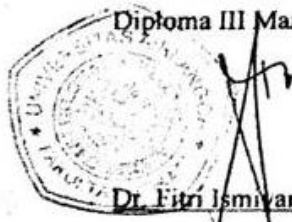
Bramantyo Adi Laksono  
151510913052

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

<b>Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
1. Eka Lestari Hafqi Putri.,SE.,M.SM		4.17/2019
2. Hanifiyah Yuliatul H.,S.EI.,M,SEI		4.17/2019

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27.1.6./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 ( Bramantyo Adi Laksono, 151510913052) 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, 13 Juni 2019



Bramantyo Adi Laksono

151510913052

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir penulis yang berjudul “Analisis tingkat kualitas pelayanan Funding Officer dan kepuasan nasabah rekening Giro pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk” 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).

Penulis menyadari bahwa masih banyak hal yang perlu diperbaiki dari penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis 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 penulis Umi Sa’adah, Ayah Haryo Adi Prabowo, Kakak Tegar Adi Perkasa, Adik Rahmania Zalaza Wardhani yang telah memberi kasih sayang, doa, dukungan, dan dorongan untuk penulis 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 Bahtera,SE,M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, solusi, 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. Sahabat – sahabat penulis Kurnia Widjaya, Erwin Ardianto, Firdha Andreawan, Edwin Maulana. Terima kasih atas supportnya selama ini sehingga bisa menyelesaikan studi dengan baik

8. Sahabat Daily Coffee Afni Icha, Aderizal Aziz, M Ryan Farich, Muhammad Rhafi, Rio Putra Gampur, Dimas Hami terima kasih atas candaan-candaan yang tidak akan penulis lupakan.
9. Teman – teman MB 2015, terima kasih atas waktu, kasih sayang, motivasi dan semangat yang telah kalian berikan dan lakukan pada saya, selalu satu semangat !
10. Terima kasih untuk Finta Dwinta Bestari atas kepedulian, dorongan, do'a dan kasih sayang yang diberikan dan lakukan pada penulis untuk penulis menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir.
11. Terima kasih untuk Aditya Yulianto yang selama ini memberikan fasilitas untuk mendorong penyusunan tugas akhir penulis.
12. Terima kasih untuk Hermawan Meydianto yang selalu memberikan motivasi motivasi sampah kepada penulis untuk terus maju dan menyusun tugas akhir ini.
13. 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.