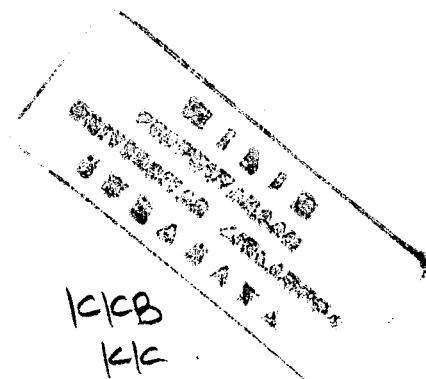


**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS
DEBITUR KREDIT USAHA KECIL PADA PT. BANK JATIM
CABANG DR. SOETOMO SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



11111
1111
B. 18116
pra
p.

**DIAJUKAN OLEH
RIZKY DOMA HADI PRADANA
NIM : 041211223048**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2016**

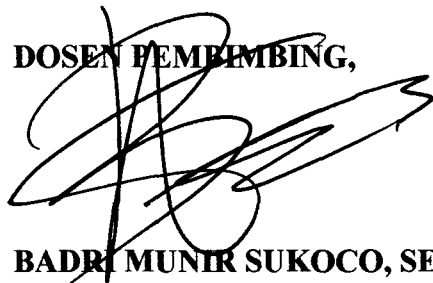
SKRIPSI

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS
DEBITUR KREDIT USAHA KECIL PADA PT. BANK JATIM
CABANG DR. SOETOMO SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :
RIZKY DOMA HADI PRADANA
NIM : 041211223048**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



BADRI MUNIR SUKOCO, SE.,MBA.,Ph.D

TANGGAL..... 15/2 2016

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE.,M.Si.

TANGGAL..... 15/2 2016

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Rizky Doma Hadi Pradana, 041211223048), menyatakan bahwa:

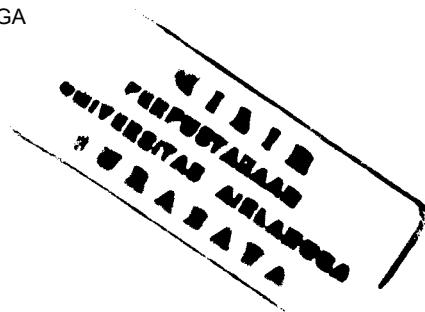
1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan 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 pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 4 Januari 2016



Rizky Doma Hadi Pradana

NIM: 041211223048



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya serta Bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan lancar. sebagai salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulis sebelum dan selama penulisan skripsi. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Praptini Yulianti, Dra.Ec.,M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Masmira Kurniawati, SE.,M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Badri Munir Sukoco, SE.,MBA.,Ph.D. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah mendampingi dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh debitur dan teman-teman penulis di PT. Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya yang menjadi responden dalam penelitian ini, terima kasih atas kerja samanya.
7. Kedua orang tua penulis, yang telah memberikan curahan cinta dan kasih sayang, doa, serta dukungan yang bersifat moril maupun materil demi kelancaran pendidikan yang penulis jalani sampai menyelesaikan penulisan skripsi.

8. Teman-teman penulis : Dito, Johan Wisesa, Handita, Upik, Wahyudi, Bintari, Asrul Aziz, Try Kris, Yudhi Prasetyawan terima kasih untuk semua kebersamaan, kesenangan yang kita jalani selama ini.
9. Teman-teman Manajemen Alih Jenis Angkatan 2012, terima kasih atas kebersamaan selama perkuliahan. Semoga kita semua sukses.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak akan sangat membantu dalam usaha penyempurnaan isi dalam skripsi ini. Semoga skripsi penulis dapat memberikan banyak manfaat bagi seluruh pembacanya.

Surabaya, 28 Desember 2015

Rizky Doma Hadi Pradana