

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KINERJA TELLER DAN KEPUASAN NASABAH
PADA BANK MANDIRI UNIT SIDOARJO GATEWAY**

DISUSUN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH SEBUTAN AHLI MADYA (A.Md.)
PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN



DIAJUKAN OLEH :
ERWINA NOVI ANGGRAINI
NIM : 151810913029

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2021

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KINERJA TELLER DAN KEPUASAN NASABAH
PADA BANK MANDIRI UNIT SIDOARJO GATEWAY**

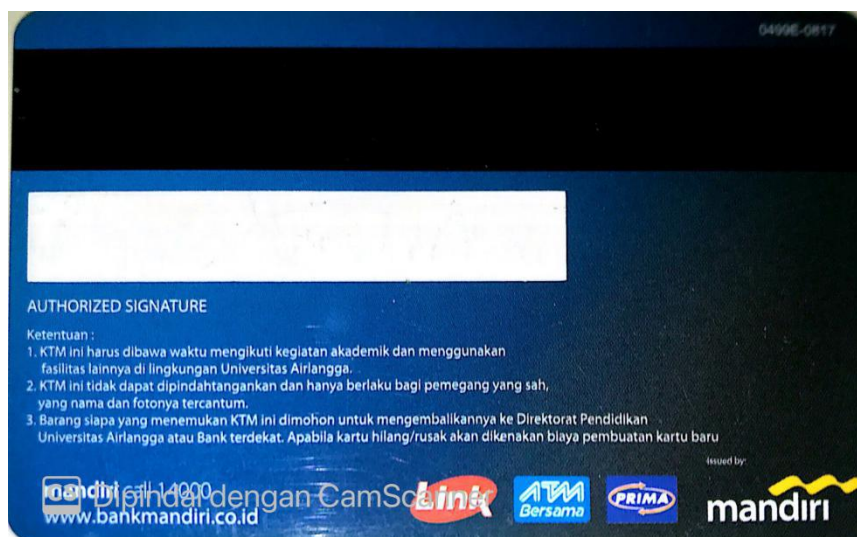
DISUSUN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH SEBUTAN AHLI MADYA (A.Md.)
PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN



DIAJUKAN OLEH :
ERWINA NOVI ANGGRAINI
NIM : 151810913029

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2021**

SCAN KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)



PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/ atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 10 Juni 2021

Penulis



ERWINA NOVI ANGGRAINI

NIM. 151810913029

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KINERJA TELLER DAN KEPUASAN NASABAH
PADA BANK MANDIRI UNIT SIDOARJO GATEWAY**

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Ahli Madya Bidang Perbankan
pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga

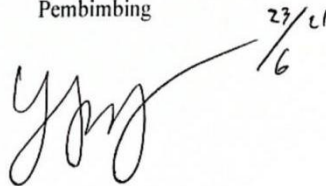
Oleh :

Erwina Novi Anggraini

NIM : 151810913029

Disetujui oleh :

Pembimbing

Handwritten signature of Yossy Imam Candika in black ink, with the date 23/11/16 written to the right.

Yossy Imam Candika S.E.,M.SM

NIP.199011302016033101

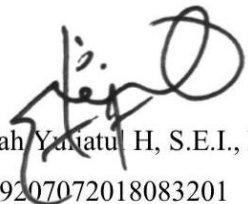
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir diujikan dan disahkan Komisi Penguji

Program Studi : DIII Manajemen Perbankan
Departemen : Bisnis
Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga
Hari/tanggal : Kamis, 08 Juli 2021
Pukul : 10.00-11.00
Tempat : Zoom Meeting

Panitia Penguji terdiri dari :

Anggota Penguji I



Hanifiyah Yanatul H, S.E.I., M.SEI.
NIP. 199207072018083201

Anggota Penguji II



Himmatul Kholidah, S.E.I., M.SEI.
NIP. 199211042018083201

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan , namun tersedia diperpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi penguji harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen Tugas Akhir ini merupakan hal milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis haturkan kepada Tuhan semesta alam, Allah S.W.T dan pimpinan penulis junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W, atas limpahan nikmat dan rahmatnya sehingga penulis mampu merampungkan dengan baik penulisan Tugas Akhir ini dengan judul, **ANALISIS KINERJA TELLER DAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK MANDIRI UNIT SIDOARJO GATEWAY.**

Selesainya penulisan tugas akhir ini diharapkan mampu mencapai tujuan penulis yaitu sebagai salah satu syarat kelulusan penulis dalam menempuh program pendidikan jenjang diploma tiga pada jurusan D3-Manajemen Perbankan serta sebagai media bagi penulis untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A,Md). Berikut penulis mengucapkan terhadap pihak-pihak berikut:

1. Pak Yossy Imam Candika sebagai dosen pembimbing selama penulisan tugas akhir dengan memberikan saran dan arahan demi tercapainya penulisan tugas akhir ini dengan baik.
2. Suwarjito dan Siti Muslimah sebagai kedua orang tua sekaligus panutan yang selalu mendukung dan menyemangati saya secara non materiil hingga materiil.
3. Zerlina Salsabilla yang setia menemani penulis saat penulis merasa lelah dan memberi dukungan agar tugas akhir ini terlaksana sebagaimana mestinya.
4. Maya, Tamara, Momo, Nisa, Winzy, dan Silvi sebagai teman komunitas yang selalu mendukung agar tugas akhir ini cepat selesai.
5. Kak Rizky Arifita sebagai bunda pada komunitas MistyQueen yang selalu mendukung dan menyemangati penulis saat mengerjakan tugas akhir ini.
6. Shella Amellia sebagai teman seperjuangan dan yang telah membantu, memberikan semangat, dan sokongan terhadap penulis dalam kelancaran mengerjakan tugas akhir.

Meskipun telah melibatkan bantuan banyak pihak dalam penyelesaian laporan ini, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak 100% mengandung

kebenaran ataupun keakuratan dengan dunia kerja yang nyata. Oleh karena itu penulis berharap pembaca dapat menerima keberadaan tugas akhir ini dengan memberikan pula masukan untuk penulis kedepannya. Sekian kata dari penulis semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Juni 2021



ERWINA NOVI ANGGRAINI

151810913029