

**LAPORAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

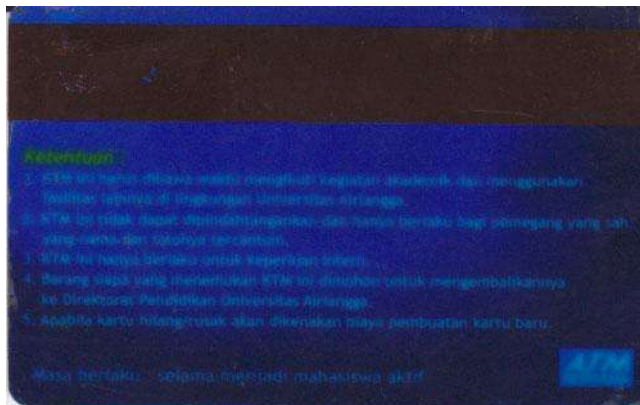
**Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang
Kusuma Bangsa Surabaya**

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



**DISUSUN OLEH :
YANU PANDU TILAWA
NIM : 041210413010**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**



PERNYATAN
ORISINALITAS LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Saya, (Yanu Pandu Tilawa, 041210413010), menyatakan bahwa :

1. Laporan tugas akhir PKL ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukanlah hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Laporan tugas akhir PKL ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam laporan tugas akhir PKL ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena laporan tugas akhir PKL ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 06 Januari 2016



Yanu Pandu Tilawa

NIM : 041210413010

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**“Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT.
Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang
Kusuma Bangsa Surabaya”**

**DIAJUKAN OLEH:
YANU PANDU TILAWA
NIM: 041210413010**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

Dosen Pembimbing Tugas Akhir,



Anggraeni, S.E., M.Si

TANGGAL, 4-1-2016

Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan,



Puput Tri Komalasari, SE., M.Si., MM.

NIP. 19740310 200012122001

TANGGAL, 30 Desember 2015

Kepala Cabang BRI Kusuma Bangsa Surabaya,



Yogie Indratenaya

TANGGAL, 30 DEC 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan laporan tugas akhir PKL ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar, yang berjudul **“PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG KUSUMA BANGSA SURABAYA”**. Laporan tugas akhir PKL ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik pada program studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md).

Penulisan laporan tugas akhir PKL ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun kuantitas dari penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir PKL ini jauh dari sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan perbankan di masa yang akan datang. Laporan tugas akhir PKL ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari pihak lain. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ungkapan terimakasih yang tiada terhingga kepada:

1. Dr. Widi Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
2. Puput Tri Komalasari, S.E., M.Si., MM. Selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Anggraeni, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta saran demi kesempurnaan penyusunan laporan ini dan dapat terselesaikannya dengan baik.
4. Yogie Indratenaya, selaku pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya, terimakasih telah bersedia

memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan PKL.

5. Orangtua penulis, Bapak Mur Joko dan Ibu Sih Kinanti. Dan juga adik tersayang Fikri Arik Yasar. Penulis mengucapkan terima kasih atas doa dan dukungan untuk segera menyelesaikan laporan tugas akhir.
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. Ibu Yohana, Mas Gangsar, Mas Kukuh dan seluruh karyawan BRI terimakasih atas bimbingannya selama di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya dan di Kantor Cabang Pembantu Unair Surabaya.
8. Seluruh jajaran, pimpinan dan staff PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unair Surabaya.
9. Sahabat, teman, dan keluarga yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas kasih sayang, dukungan, serta motivasi dari kalian.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan angkatan 2011, 2012, 2013 yang telah banyak membantu untuk segala hal.
11. Dan semua pihak yang telah membantu selama ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungannya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan tugas akhir PKL ini. Semoga Allah SWT membalas jasa bapak, ibu, dan teman-teman sekalian yang telah membantu penulis selama ini. Penulis berharap agar laporan tugas akhir PKL ini mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait.

Surabaya,.....

Yanu Pandu Tilawa
041210413010