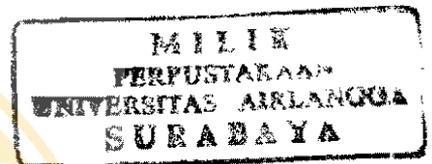


**ANALISIS *CRITICAL SUCCESS FACTORS* SEBAGAI
PENDUKUNG RENTABILITAS PERBANKAN
PADA BANK PERSYARIKATAN INDONESIA
KANTOR CABANG SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**



DIAJUKAN OLEH :

**MIA IKA RAHMAWATI
No. Pokok : 040013092 E**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

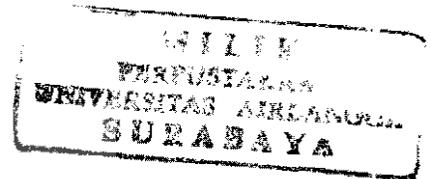
SKRIPSI

**ANALISIS *CRITICAL SUCCESS FACTORS* SEBAGAI PENDUKUNG
RENTABILITAS PERBANKAN PADA BANK PERSYARIKATAN
INDONESIA KANTOR CABANG SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

MIA IKA RAHMAWATI

No.Pokok : 040013092 E



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Sri Iswati".

Dr.Hj.Sri Iswati, M.Si.Ak

TANGGAL 28-5-2004

KETUA JURUSAN AKUNTANSI,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "M. Suyunus".

Drs. M.Suyunus, MAFIS., Ak

TANGGAL 4-6-04

Surabaya,.....9-3-2004

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,


Dr. Hj. Sri Iswati, M.Si.Ak



ABSTRAKSI

Faktor yang menunjang keberhasilan perusahaan sangat beragam jumlahnya, akan tetapi yang benar-benar sensitif, yang dikenal dengan *critical success factors* harus dapat diidentifikasi dengan tepat.

Analisis *critical success factors* dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor penentu keberhasilan perusahaan. Analisis *critical success factors* yang dilakukan meliputi *analysis of customers and demand* dan *analysis of competition*. Analisis pertama berfokus kepada konsumen, sehingga perusahaan dapat memahami keinginan konsumen dan dapat menentukan langkah-langkah yang perlu diambil agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Analisis ke-dua berfokus pada persaingan yang dihadapi oleh perusahaan. Dengan analisis ini perusahaan dapat memahami bagaimana perusahaan memenangkan persaingan. Hasil ke-dua analisis tersebut yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Rentabilitas Perbankan adalah kemampuan bank dalam menghasilkan laba yang dicapai oleh bank yang bersangkutan. Dua indikator rentabilitas perbankan meliputi *Gross Profit Margin* dan Rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional. *Gross Profit Margin* digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen bank dalam memperoleh laba secara keseluruhan. Rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan kemampuan bank dalam kegiatan operasinya.

Katakunci: *Critical success factors*, *analysis of customers and demand*, *analysis of competition*, rentabilitas perbankan