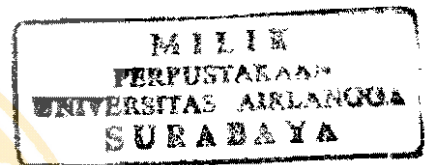


**ANALISIS *CRITICAL SUCCESS FACTORS* SEBAGAI  
PENDUKUNG RENTABILITAS PERBANKAN  
PADA BANK PERSYARIKATAN INDONESIA  
KANTOR CABANG SURABAYA**

**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**

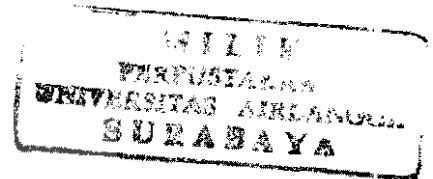
**SKRIPSI**

**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