

**“ANALISIS PENGARUH DARI DIMENSI KUALITAS LAYANAN
PADA *TELLER* DI PT BANK MANDIRI PERSERO TBK CABANG
X”**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH :
ERLIN PRATIWI
NIM : 041112359**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH DARI DIMENSI KUALITAS LAYANAN
PADA TELLER DI PT. BANK MANDIRI PERSERO TBK
CABANG X**

DIAJUKAN OLEH :

ERLIN PRATIWI

NIM : 041112359

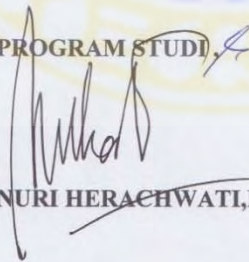
**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING,**



DRS HERMAWANTO, MBA., M.Sc

TANGGAL 23/2/2015

KETUA PROGRAM STUDI,



DRa Ec. NURI HERACHWATI, M.Sc

TANGGAL 23/2/2015

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Erlin Pratiwi, 041112359), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar – benar hasil karya 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 ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga

Surabaya, ... 2015



Erlin Pratiwi
NIM. : 041112359

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Dari Dimensi Kualitas Layanan Pada Teller Di PT. Bank Mandiri Persero Tbk Cabang X”. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Airlangga.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran banyak pihak, baik serta langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis sebelum dan selama penyusunan skripsi ini. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, kritik dan motivasi, khususnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Muslich Anshori, SE., M.S.c., Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
2. Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA. Selaku Ketua Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
3. Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

4. Drs. Hermawanto, MBA., M.Sc selaku Dosen Pembimbing penulis dalam penelitian yang telah banyak sekali membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan kepada penulis.
6. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan segala urusan akademik dan administrasi.
7. Seluruh karyawan PT. Bank Mandiri Persero Tbk Cabang X, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, terutama teman-teman teller, terima kasih atas pengertiannya.
8. Bapak dan Ibuku tercinta atas kasih sayang dan kesabaran yang tiada batasnya. Terima kasih atas motivasi, nasihat, dukungan baik moril maupun materil, dan doa yang selalu diberikan selama penulis menuntut ilmu.
9. Buat Mas Febri yang selalu sabar dalam membimbing dalam proses penulisan skripsi, terima kasih untuk semuanya.
10. Buat teman-teman Manajemen Alih Jenis 2011, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih untuk semuanya.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian sehingga saran dan kritik yang diberikan akan sangat membantu dalam penyempurnaan skripsi ini. Harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi dunia pendidikan dan semua pihak pada umumnya.

Surabaya, 29 Januari 2015

Penulis

