

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH PELAYANAN *TELLER* TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH DI SRIKANA SURABAYA**

Disusun untuk memenuhi sebagai syarat guna  
memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)



**DIAJUKAN OLEH:**

**M. CHAIRUL AZIS ALBIMO**

**NIM: 151610913037**

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2019**

SCAN KARTU TANDA MAHASISWA



**TUGAS AKHIR**



**PENGARUH PELAYANAN *TELLER* TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH DI SRIKANA SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**M. CHAIRUL AZIS ALBIMO**

**NIM: 151610913037**

Setelah mempelajari dan menguji dengan sungguh-sungguh, kami berpendapat bahwa tulisan ini baik ruang lingkup dan kualitasnya dapat diajukan sebagai Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

<b>Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
1. Novyandri Taufik Bahtera.,SE.,M.Sc		30-12-2019 .....
2. Yanuar Nugroho.,S.E.,M.Sc.,Ak		02-01-2020 .....


Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal

18 Desember 2019

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Perbankan

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir

  
Dr. Fitri Ismiyanti, SE., M.Si  
NIP: 197609232008012016

  
Dr. Fitri Ismiyanti, SE., M.Si  
NIP: 197609232008012016



## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya, (M. Chairul Azis Albimo, 151610913037) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tugas Akhir 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 ketidaknajaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Tugas Akhir ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 3 Desember 2020



M. Chairul Azis Albimo

151610913037

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat-Nya sehingga Tugas Akhir yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN *TELLER* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI SRIKANA SURABAYA” dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini untuk memenuhi syarat penyelesaian program pendidikan Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga serta memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Dalam kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kelancaran serta kemudahan dalam proses penyusunan Tugas Akhir.
2. Kedua orang tua Bapak Achmad Zuhri dan Ibu Titik Widayati yang telah memberikan support berupa doa dan fasilitas yang menunjang penulis untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir.
3. Dr. Widi Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

5. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang selalu memberi saran dan arahan untuk membantu penulis dalam menyusun penulisan Tugas Akhir.
6. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
7. Keluarga besar Diploma III Manajemen Perbankan angkatan 2016 yang menjadi teman sekaligus keluarga kedua bagi penulis.
8. Akbar Pasha, Made Suputra, Ernanto Adi, Nadia Soewinjo serta Fariz Imam Pratama yang bersedia meluangkan waktu beserta tenaganya untuk penulis menyelesaikan penulisan Tugas Akhir.
9. Semua pihak yang telah membantu memberikan informasi dan pengalaman yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja dalam penulisan Tugas Akhir ini. Penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak termasuk dosen pembimbing dan dosen pengawas sidang Tugas Akhir. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 10 Desember 2019

Penulis