ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG YOGYAKARTA CIK DITIRO

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Magister Manajemen (M.M.)
Program Studi Magister Manajemen

Disusun Oleh :

MIRANDA KENONGO WULAN

12911074

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yogyakarta, _____

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

Drs. Sumadi, M.Si.

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Jumat, 20 November 2015 Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

MIRANDA KENONGO WULAN

No. MHS. : 12911074

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan Judul:

ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG YOGYAKARTA CIK DITIRO

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I	Penguji II
Drs. Sumadi, M.Si.	Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.

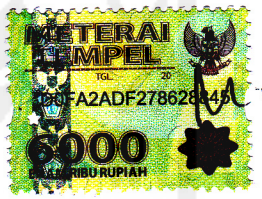
Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana

Dr. Zainal Mustafa EQ., MM.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku".

Yogyakarta, 20 November 2015



Miranda Kenongo Wulan, S.S.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah
Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha Mulia
mengajar manusia dengan pena,
Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya
(QS : Al-‘Alaq 1-5)

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ?
(QS : Ar-Rahman 13)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat
(QS : Al-Mujadilah 11)

Waktu yang sudah kujalani dengan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia dan bertemu dengan orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan Mu, Alhamdulillah... Alhamdulillah... Alhamdulillahirobbil’alamin

Sujud syukurku kepada Mu yang Maha Agung dan Maha Tinggi, Maha Adil dan Maha Penyayang atas takdirmu telah jadikan hamba manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.
Amin... Amin... Alhamdulillahirobbil’alamin

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan berkah, rahmad taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia dari kebodohan menuju kemuliaan dan akan menjadi Suri Tauladan kita selama di dunia ini. Bertolak dari Penulisan yang sederhana ini, penulis berharap dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dari segala pihak, Tesis ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu penulis ingin berterima kasih sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Zainal Mustafa EQ., MM., selaku Direktur Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi.
2. Drs. Sumadi, MSi. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang konstruktif dalam penulisan ini.
3. Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D. selaku dosen penguji.
4. Bapak dan Ibu pengajar serta Staff Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro.
6. Kedua Orang Tua saya Bapak Gatot Eko Pramono, S.E. dan Ibu Winarsih, S.E. atas bekal ilmu yang setinggi ini.
7. Suami saya Lettu. Kes. Arif Varlyanto, S.Psi.
8. Putri kecil saya Alodia Aubry Syarif.

9. Teman-teman Mahasiswa angkatan XL MM UII.

Rasa terima kasih juga penulis sampaikan untuk semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dan tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca sangat penulis harapkan.

Semoga segala bantuan, doa, dan dukungan yang telah diberikan dapat menjadi amal ibadah dan diterima Allah *subhanahu wa ta'ala*. Pada akhirnya penulis mengucapkan *jazaakumullaahu khairan* dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua , Amin.

Yogyakarta, 20 November 2015

Penulis.