

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PD BPR BANK BANTUL**

**ANALYSIS EFFECT OF SERVICES QUALITY FACTORS ON
CUSTOMER SATISFACTION AT PD BPR BANK BANTUL**



Telah disetujui oleh dosen pembimbing :

Pembimbing



Dr. Lilies Setiartiti, SE.,M.Si
NIK. 19670201 199105 143 009

Yogyakarta, 25 Juni 2019

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PD BPR BANK BANTUL**

**ANALYSIS EFFECT OF SERVICES QUALITY FACTORS ON
CUSTOMER SATISFACTION AT PD BPR BANK BANTUL**

Diajukan Oleh :

Erwanda Ardian Putra

20150430027

Skripsi ini telah dipertahankan dan telah disahkan di depan dewan penguji
program studi ilmu ekonomi fakultas ekonomi dan bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 8 Juli 2019

Yang terdiri dari


Dr. Endah Saptutyningasih, SE., M.Si.

Ketua Tim Penguji


Dr. Lilies Setiartiti, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji


Ahmad Ma'ruf, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA
NIK: 19731218199904143068

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Erwanda Ardian Putra

NIM : 20150430027

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PD BPR BANK BANTUL”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang yang dapat diketahui tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dalam skripsi ini terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, saya bersedia karya ini dibatalkan.

Yogyakarta, 25 Juni 2019



Erwanda Ardian Putra
NIM : 20150430027