

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI PERBANKAN  
(Studi kasus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk  
KLN Indralaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana S1  
Jurusan Manajemen**



**Oleh:**

**HENDRIK V. KAUNANG**

**NIM : 06.2.016**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI  
PALEMBANG  
2012  
SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI PERBANKAN  
(Studi kasus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk  
KLN Indralaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana S1  
Jurusan Manajemen**



**Oleh:**

**HENDRIK V. KAUNANG**

**NIM : 06.2.016**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI  
PALEMBANG  
2012**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI PERBANKAN  
(Studi kasus pada PT.BNI 46 (Persero) Cabang Indralaya)**

**Disusun oleh :**

**HENDRIK V. KAUNANG**

**NIM : 06.2.016**

**Telah disetujui oleh :**

**Ketua Pembimbing**



**LINA., S.E., M.Si**

**Tanggal 1 Oktober 2012**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI PERBANKAN**  
**(Studi kasus pada PT.BNI 46 (Persero) Cabang Indralaya)**

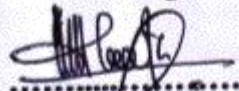
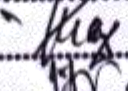

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**HENDRIK V. KAUNANG**

**NIM : 06.2.016**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**  
**Pada tanggal 9 oktober 2012**  
**dan dinyatakan memenuhi syarat**

**Susunan Tim Penguji**

	<b>Nama Lengkap</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	<b>Lina., S.E., M.Si</b>	 .....
<b>Anggota</b>	<b>Drs. Andreas Sardjono. M.M</b>	 .....
<b>Anggota</b>	<b>M.J. Tyra S.E.,M.Si</b>	 .....

**Palembang, 9 Oktober 2012**  
**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi**  
**Ketua Jurusan Manajemen**

   
**Lina., S.E., M.Si.**

*Motto :*

*"Semua Indah Pada Waktunya"*

*Kupersembahkan Skripsi ini untuk:*

♥ *Bapa Tuhan Kami*

♥ *Papa dan Mama yang sangat  
kucintai*

♥ *Keluarga ku tersayang*

♥ *Sahabat-sahabatku dan Pacar ku*

♥ *Almamaterku*



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Perbankan (Studi Kasus Pada PT. BNI 46 (Persero) Cabang Indralaya).

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 9 Oktober 2012, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan **MENARIK SKRIPSI YANG SAYA AJUKAN SEBAGAI HASIL TULISAN SAYA SENDIRI INI**. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti **GELAR DAN IJASAH YANG TELAH DIBERIKAN OLEH SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI BATAL SAYA TERIMA**.

Palembang, 9 Oktober 2012

Yang memberi pernyataan

Nama : Hendrik Vitus Kaunang

NIM : 062016



Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

Lina, S.E., M.Si.

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

Drs. Andreas Sarjono, M.M.