ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG WONOGIRI TAHUN 2012

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana Strata 1 (S1)
Program Studi Pendidikan Akuntansi

Disusun Oleh:

Sigit Haryanto

A 210 090 168

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Bismillahirohmanirrohim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	:	Sigit Haryanto
NIM	:	A 210 090 168
Fakultas/ Jurusan	:	FKIP/ Pendidikan Akuntansi
Jenis	:	Skripsi
Judul	:	**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG WONOGIRI TAHUN 2012.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak bebas royalty kepada perpustakaan UMS atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UMS, tanpa perlu memintan ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UMS, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, Mei 2013
Yang Menyerahkan

Sigit Haryanto

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG WONOGIRI TAHUN 2012

Sigit Haryanto A 210 090 168, Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah, 2) pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah, 3) pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan nasabah, 4) pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah, 5) pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah, 6) pengaruh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BRI cabang wonogiri yang berjumlah kurang lebih 1000 orang dengan sampel sebanyak 258 orang yang diambil dengan teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket. Angket telah diujicobakan dan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier ganda, uji T, uji F, sumbangan efektif dan sumbangan relatif. Berdasar hasil analisis data diperoleh persamaan regresi linier ganda sebagai berikut $Y=3{,}060+0{,}228X_1+0{,}221X_2+0{,}207X_3+0{,}179X_4+0{,}176X_5$*, artinya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berdasar analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara indifidu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dari hasil uji T yang memperoleh* t_{hitung} *(1) bukti fisik 4,454, (2) keandalan 4,397, (3) ketanggapan 4,094, (4) jaminan 3,783, (5) empati 3,744, sehingga* $t_{hitung} > t_{tabel}$ *1,969 (*$\alpha = 0{,}05$*) dan nilai signifikansi < 0,05, yaitu 0,000, (6) bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F yang memperoleh* F_{hitung} *sebesar 499,623 >* F_{tabel} *2,249 dan nilai signifikansi < 0,05, yaitu 0,000. (7) Hasil perhitungan untuk nilai* R^2 *sebesar 0,908, berarti 90,8% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, sedangkan sisanya sebesar 9,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.*

Kata Kunci: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kepuasan nasabah.

PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan jasa perbankan tumbuh begitu pesat dikarenakan perbankan merupakan salah satu bagian dari lembaga keuangan yang berperan sangat penting bagi kelancaran kegiatan perekonomian dari suatu negara. Hal ini seperti tertuang dalam Pasal empat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang menjelaskan, ”Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak”.

Perbankan merupakan roda penggerak kegiatan perekonomian yang sangat penting. Seperti yang kita ketahui bahwa jaasa perbankan hampir selalu kita gunakan untuk menunjang kelancaran dalam kegiatan keuangan yang kita lakukan. Dimana perbankan itu merupakan suatu lembaga yang berfungsi untuk menghimpun serta menyalurkan dana kepada masyarakat. Banyak jasa-jasa yang ditawarkan bank untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam tabungan, kredit, deposito dan penyedia dana. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, menyebutkan bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Selain untuk mencari laba dari kegiatan pelayanan jasa yang diberikan, perbankan juga mengharapkan adanya kepuasan dari para nasabah yang telah memakai jasa-jasa yang disediakan oleh suatu perbankan. Kepuasan nasabah telah lama menjadi prioritas utama dalam dunia perbankan, karena kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam keberlangsungan suatu jasa perbankan, dimana bila nasabah merasa puas maka nasabah tersebut tentu akan kembali memakai jasa tersebut dan jika tidak merasa puas maka mereka akan meninggalkan produk atau jasa yang telah dipakainya tersebut. Seperti di definisikan oleh Lovelock dkk (2012:60)

> Kepuasan adalah semacam penilaian perilaku yang terjadi setelah pengalaman mengonsumsi layanan, hasil penilaian akan diberi label *diskonfirmasi positif* apabila layanan lebih baik dari ekspektasi dan

diskonfirmasi negatif apabila layanan lebih buruk dari ekspektasi, dan konfirmasi biasa apabila layanan sesuai dengan ekspektasi.

Dengan terciptanya kepuasan dari para nasabah akan jasa-jasa yang diberikan, maka bank berharap para nasabah akan tetap loyal dan selalu memakai jasa-jasa perbankannya kembali dalam kegiatan keuangan yang akan dilakukan selanjutnya. Jika para nasabah merasa puas maka keberlangsungan usaha dari bank akan selalu terjaga dan bertahan dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat.

Usaha untuk meraih kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Dimana kualitas pelayanan ini digolongkan menjadi lima model berdasarkan tingkat kepentingannya seperti yang dirumuskan oleh Kotler dan Keller (2008:56) "Dimensi Kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan diantaranya meliputi beberapa hal yaitu: tangibel/bukti fisik, ketanggapan, jaminan, empati, dan keandalan".

Bukti fisik merupakan salah satu faktor dalam penentu kepuasan nasabah. "Termasuk fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan perorangan" (Mowen dan Minor, 2002:91). Setelah bukti fisik faktor yang berikutya adalah ketanggapan, dimana "Konsumen diberikan pelayanan dengan segera" (Mowen dan Minor, 2002:91), Faktor yang berikutnya adalah faktor jaminan yang berupa "Pengetahuan dan etika pegawai, serta kemampuan mereka untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan" (Mowen dan Minor, 2002:91). Selanjutnya adalah empati, merupakan "Kesediaan memberikan perhatian yang mendalamdan khusus kepada masing-masing pelanggan" (Kotler dan Keller, 2008:56). kemudian faktor atau cara yang terakir adalah keandalan, dimana keandalan ini merupakan "Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat" (Kotler dan Keller, 2008:56).

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK

RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG WONOGIRI TAHUN 2012”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh dari bukti fisik terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri, 2) pengaruh dari keandalan terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri, 3) pengaruh dari ketanggapan terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri, 4) pengaruh dari jaminan terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri, 5) pengaruh dari empati terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri, 6) pengaruh dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, karena dalam penelitian ini berusaha untuk memecahkan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan faktor-faktor yang tampak sebagaimana adanya. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang menggunakan data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Dimana data yang diperoleh dari sampel penelitian kemudian akan dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan lalu dipresentasikan.

Penelitian ini dilakukan di Bank Rakyat Indonesia cabang wonogiri, dengan populasi kurang lebih 1000 orang nasabah. Penelitian dilaksanakan pada bulan november 2012 sampai selesai di Bank Rakyat Indonesia. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah berjumlah 258 orang nasabah bank BRI wonogiri. Pengambilan sampel ini di dasarkan atas tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5% (Sugiyono, 2008:126). Teknik pengambilan sampel dengan cara sampling insidental yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner.

Variabel dalam penelitian ini yang pertama adalah, kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y). Dan variabel bebasnya adalah bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), ketanggapan (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5). Instrumen penelitian berupa item-item pernyataan dalam bentuk angket yang sebelumnya sudah diuji cobakan pada subyek uji coba yang berjumlah 15 orang nasabah bank BRI cabang wonogiri. Hasil uji coba instrumen dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, Untuk item-item yang tidak masuk kedalam kategori valid dan reliabel tidak dipakai atau dibuang. Sedangkan untuk item-item yang dinyatakan valid dan reliabel digunakan sebagai instrumen untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Hasil pengumpulan data inilah yang kemudian dianalisis. Tahap pertama yang dilakukan adalah melakukan uji prasarat analisis yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Setelah memenuhi kriteria pada uji prasyarat analisis langkah selanjutnya yaitui melakukan analisis untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang wonogiri terletak di Jl. Kabupaten No. 1 Wonogiri dan diresmikan pada tanggal 14 desember 1998 oleh direktur Roes Haryanto. Dimana bank BRI cabang wonogiri merupakan salah satu cabang dari bank BRI yang berada dibawah pengawasan kantor wilayah yogyakarta. Bank BRI cabang wonogiri sendiri membawai beberapa unit bank bri yang tersebar di seluruh kabupaten wonogiri.

Berdasarkan hasil uji prasyarat analisis yang pertama yaitu uji normalitas, digunakan untuk mengetahui apakah data yang berasal dari populasi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan metode *Lilliefors* melalui uji *Kolmogrov*-Smirnov dalam program *SPSS versi 15.0.* data dikatakan normal ketika $L_{hitung} < L_{tabel}$ atau nilai signifikansi > 0,05. Adapun ringkasan hasil uji normalitas menyimpulkan bahwa $L_{hitung} < L_{tabel}$ dan nilai signifikansi > 0,05, dikarenakan nilai signifikansi dari variabel kepuasan nasabah

0,200, bukti fisik 0,200, keandalan 0,200, ketanggapan 0,088, jaminan 0,085, dan empati 0,094 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

Hasil uji prasyarat analisis kedua yaitu uji linearitas. Tujuan uji Linieritas adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Adapun ringkasan hasil uji Linieritas dan keberartian regresi Linier yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS versi 15.0.* nilai yang diperoleh adalah $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikansi > 0,05 dikarenakan nilai signifikansi dari bukti fisik terhadap kepuasan nasabah (0,388), keandalan terhadap kepuasan nasabah (0,325), ketanggapan terhadap kepuasan nasabah (0,242), jaminan terhadap kepuasan nasabah (0,133), dan empati terhadap kepuasan nasabah (0,124) > 0,05 maka data tersebut dapat dinyatakan linier.

Setelah uji prasarat analisis terpenuhi selanjutnya dilakukan analisis regresi linear berganda dengan bantuan *SPSS versi 15.0.* dengan langkah-langkah sebagai berikut: (1) menentukan nilai-nilai a, b_1, b_2, b_3, b_4, dan b_5, (2) uji t, (3) uji F, (4) mencari koefisien determinasi dan, (5) mencari sumbangan relatif dan sumbangan efektif.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri. Baik secara sendiri-sendiri atau secara bersama-sama. Hal ini dapat dilihat dalam persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$Y = 3{,}060 + 0{,}228X_1 + 0{,}221X_2 + 0{,}207X_3 + 0{,}179X_4 + 0{,}176X_5$ dari persamaan regresi tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi variabel bebas bernilai positif.

1. Variabel bukti fisik terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri

   Hasil uji hipotesis pertama adalah “ada pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik terhadap kepuasan nasabah”. Hal ini terbukti berdasarkan nilai t_{hitung} untuk variabel bukti fisik sebesar 4,454 > nilai t_{tabel} 1,969 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Perhitungan sumbangan relatif dan sumbangan efektif, untuk variabel bukti fisik memberikan sumbangan relatif sebesar 22,78% dan sumbangan efektif sebesar 20,68%. Hal ini berarti bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri.

2. Variabel keandalan terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri

   Hasil uji hipotesis kedua adalah "ada pengaruh yang signifikan dari variabel keandalan terhadap kepuasan nasabah". Hal ini terbukti berdasarkan nilai t_{hitung} untuk variabel keandalan sebesar 4,397 > nilai t_{tabel} 1,969 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Perhitungan sumbangan relatif dan sumbangan efektif, untuk variabel keandalan memberikan sumbangan relatif sebesar 21,79% dan sumbangan efektif sebesar 19,80%. Hal ini berarti keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri.

3. Variabel ketanggapan terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri

   Hasil uji hipotesis ketiga adalah "ada pengaruh yang signifikan dari variabel ketanggapan terhadap kepuasan nasabah". Hal ini terbukti berdasarkan nilai t_{hitung} untuk variabel ketanggapan sebesar 4,094 > nilai t_{tabel} 1,969 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Perhitungan sumbangan relatif dan sumbangan efektif, untuk variabel ketanggapan memberikan sumbangan relatif sebesar 20,70% dan sumbangan efektif sebesar 18,79%. Hal ini berarti ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri.

4. Variabel jaminan terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri

   Hasil uji hipotesis keempat adalah "ada pengaruh yang signifikan dari variabel jaminan terhadap kepuasan nasabah". Hal ini terbukti berdasarkan nilai t_{hitung} untuk variabel jaminan sebesar 3,783 > nilai t_{tabel} 1,969 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Perhitungan sumbangan relatif dan sumbangan efektif, untuk variabel jaminan memberikan sumbangan relatif sebesar 17,55% dan sumbangan efektif sebesar 15,93%. Hal ini berarti jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri.

5. Variabel empati terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri

   Hasil uji hipotesis kelima adalah "ada pengaruh yang signifikan dari variabel empati terhadap kepuasan nasabah". Hal ini terbukti berdasarkan nilai t_{hitung} untuk variabel empati sebesar 3,744 > nilai t_{tabel} 1,969 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Perhitungan sumbangan relatif dan sumbangan efektif, untuk variabel empati memberikan sumbangan relatif sebesar 17,18%

dan sumbangan efektif sebesar 15,60%. Hal ini berarti empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri.

6. Variabel jaminan, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri

   Hasil uji hipotesis keenam adalah "ada pengaruh yang signifikan dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah". Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil perhitungan uji F diman nilai F_{hitung} sebesar 499,623 > F_{tabel} sebesar 2,249 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan total sumbangan efektif untuk variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri sebesar 90,8% dan sisanya 9,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (uji t) diketahui bahwa t_{hitung} > t_{tabel} yaitu 4,454 > 1,969 pada taraf signifikan 5% dan memberikan sumbangan relatif sebesar 22,78% dan sumbangan efektif sebesar 20,68%.
2. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (uji t) diketahui bahwa t_{hitung} > t_{tabel} yaitu 4,397 > 1,969 pada taraf signifikan 5% dan memberikan sumbangan relatif sebesar 21,79% dan sumbangan efektif sebesar 19,80%.
3. ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (uji t) diketahui bahwa t_{hitung} > t_{tabel} yaitu 4,094 > 1,969 pada taraf signifikan 5% dan memberikan sumbangan relatif sebesar 20,70% dan sumbangan efektif sebesar 18,79%.

4. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (uji t) diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 3,783 > 1,969 pada taraf signifikan 5% dan memberikan sumbangan relatif sebesar 17,55% dan sumbangan efektif sebesar 15,93%.
5. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (uji t) diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 3,744 > 1,969 pada taraf signifikan 5% dan memberikan sumbangan relatif sebesar 17,18% dan sumbangan efektif sebesar 15,60%.
6. Bukti visik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda (uji F) diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu 499,623 > 2,249 dengan taraf signifikansi 5%.
7. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,908 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh bukti fisik (X_1) keandalan (X_2) ketanggapan (X_3) jaminan (X_4) empati (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y), adalah sebesar 90,8% sedangkan 9,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *manajemen pemasaran*. Jilid kedua. Edisi kedua belas. Cetakan kedua. Jakarta: PT Indeks.

Lovelock, Christopher dkk. 2012. *Pemaasaran jasa manusia, teknologi, strategi*. Jakarta: Erlangga.

Mowen, Jhon C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia No 10 tahun 1998 Tentang *Perbankan Indonesia.* (online), (http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/C7402D01-A030-454A-BC75-9858774DF852/13313/uu_bi_1099.pdf diakses pada tanggal 27 November 2012 pada pukul 19:15 WIB).

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 – Pabelan, Kartasura Telp (0271) 717417 Fax: 715448 Surakarta 57102

Surat Persetujuan Artikel Publikasi Ilmiah

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi/tugas akhir :

Nama : Drs. H. M. Yahya, M.Si

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi (tugas akhir) dari mahasiswa:

Nama : Sigit Haryanto

NIM : A 210 090 168

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG WONOGIRI TAHUN 2012.**

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.

Demikian persetujuan dibuat, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Surakarta, Mei 2013

Pembimbing

Drs. H. M. Yahya, M.Si