

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkecewara (P3M)

 **STIE MALANGKECEWARA**
ARM School of Economics

  Tarakreditasi "A" AKUNTANSI DAN KEPUASAN PELANGGAN PT/AN/KE/ST/1/2014
Tarakreditasi "A" MANAJEMEN, 25/7/SW/SBM-27/AK/KE/ST/1/2015

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
Semester GENAP Tahun Akademik 2016/2017
Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkecewara Malang menetapkan :

Nama : Dra. TITA BOEDI ASTUTI, MM
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : KATHERINA
Nomor Pokok : K.2013.1.32133
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Cbyek : -
Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkannya.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 22/03/2017
Ketua Program Studi Manajemen,




Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194



STIE Malangkuçecwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB I s.d. BAB III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
3/29/2017		Bulan: Maret Jurnal & Bab I & Bab II acc	B /
		Bulan: April	
1/04/2017		Konsultasi Bab I & II	B
7/04/2017		Konsultasi Bab II + ACC	B
		Bulan: Mei	
8/04/2017		Konsultasi Bab III	B
		Bulan: Mei	
20/04/2017		Konsultasi Bab III & ACC	B
		Bulan: Mei	

Dosen Pembimbing 1

Buz acc

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori
3. Pemahaman Metodologi
4. Kemampuan Analisis

MCE

Pertumpuan Pengelola Pendidikan Malangkucewara (P3.M)

 **STIE MALANGKUCEWARA**
aka *ABM School of Economics*

  Terekrreditasi "A", AKUNTANSI 056/SK/BAN-PT/Akred/Sjil/2014
Terekrreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/Ak-W/Sjil/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GENAP Tahun Akademik 2016/2017
Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkucewara Malang menetapkan :

Nama : Dra. TITA BOEDI ASTUTI, MM
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2


Untuk mahasiswa berikut

Nama : KATHERINA
Nomor Pokok : K.2013.1.32133
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Cbyek : STIE MALANGKUCEWARA

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA MAHASISWA STIE MALANGKUCEWARA ANGKATAN TAHUN 2013 YANG MENABUNG PADA BANK NASIONAL)

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 27/07/2017
Ketua Program Studi Manajemen,

Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194

MCE



STIE Malangkuçęçwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB.IV s.d BAB. V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
		Bulan :	
		Bab 4 Revisi	✓
		Bab 4 Acc	✓
		Bulan :	
		Bab 5 Revisi	✓
		Bab 5 Revisi	✓
		Bab 5 Acc	✓
		Bulan :	
		Tinjauan Umum Bab I, II, III	✓
		Revisi	✓
		Acc	✓
		Bulan :	
		Bulan :	

Dosen Pembimbing 1

me
28 Juli 2017

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori
3. Pemahaman Metodologi
4. Kemampuan Analisis

MCE

CS : Cukup Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Uraian	SS	S	CS	KS	STS
1	Setujukah anda bahwa karyawan Bank Nasional tempat anda menabung memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk yang ditawarkan ?					
2	Setujukah anda bahwa Bank Nasional tempat anda menabung memberikan rasa aman ketika anda melakukan transaksi?					
3	Setujukah anda bahwa karyawan Bank Nasional tempat anda menabung memberikan pelayanan yang ramah dan sabar kepada nasabah ?					
4	Setujukah anda bahwa Bank Nasional tempat anda menabung memberikan kepercayaan kepada nasabah?					
5	Setujukah anda bahwa Bank Nasional tempat anda menabung memiliki ruangan yang luas dan nyaman?					
6	Setujukah anda bahwa Bank Nasional tempat anda menabung memiliki Teknologi yang memadai sehingga memudahkan transaksi nasabah ?					
7	Setujukah anda bahwa Bank Nasional tempat anda menabung menyediakan fasilitas fisik antara lain tempat duduk yang nyaman dan parker yang luas serta aman?					
8	Setujukah anda bahwa karyawan Bank Nasional tempat anda menabung menggunakan seragam serta berpenampilan menarik sehingga enak dipandang?					
9	Setujukah anda bahwa karyawan Bank Nasional tempat anda menabung memberikan penjelasan yang mudah dimengerti ?					

10	Setujukah anda bahwa karyawan Bank Nasional tempat anda menabung memberikan respon yang cepat terhadap keluhan/complain nasabah?					
11	Setujukah anda bahwa karyawan Bank Nasional tempat anda menabung memberikan bantuan ketika nasabah kesulitan melakukan transaksi ?					
12	Setujukah anda bahwa karyawan Bank Nasional tempat anda menabung memberikan pelayanan yang cepat saat bertransaksi?					
13	Setujukah anda bahwa karyawan Bank Nasional tempat anda menabung berempati pada masalah nasabah?					
14	Setujukah anda bahwa karyawan Bank Nasional tempat anda menabung dapat berkomunikasi dengan baik kepada nasabah?					
15	Setujukah anda bahwa Bank Nasional tempat anda menabung memberikan perhatian secara individu kepada nasabahnya?					
16	Setujukah anda bahwa Bank Nasional tempat anda menabung mengutamakan kepuasan nasabah?					
17	Pegawai Bank Nasional tempat anda menabung cepat dalam melayani nasabah					
18	Prosedur yang ada di Bank Nasional tempat anda menabung tidak berbeli-belit dan menyulitkan nasabah					
19	Pelayanan yang diberikan oleh bank Nasional tempat anda menabung sudah sesuai dan memuaskan sesuai dengan yang nasabah harapkan					
20	Karyawan Bank Nasional tempat anda menabung mampu memahami permasalahan nasabah					
21	Setujukah anda bahwa Bank					

	Nasional tempat anda menabung Nasional tempat anda menabung mampu memberikan apa yang diinginkan nasabah ?					
22	Setujukah anda bahwa produk- produk yang dimiliki Bank Nasional tempat anda menabung mampu memuaskan nasabah ?					
23	Setujukah anda bahwa pelayanan yang diberikan Bank Nasional tempat anda menabung sesuai dengan harapan nasabah ?					
24	Setujukah anda Bank Nasional tempat anda menabung mampu memberikan yang terbaik bagi nasabah					

Validitas

MCE

MCE

Reliability

Reliability Coefficients X1

N of Cases = 100.0 N of Items = 4

Alpha = .8132

Reliability Coefficients X2

N of Cases = 100.0 N of Items = 4

Alpha = .8322

Reliability Coefficients X3

N of Cases = 100.0 N of Items = 4

Alpha = .8609

Reliability Coefficients X4

N of Cases = 100.0 N of Items = 4

Alpha = .8813

Reliability Coefficients X5

N of Cases = 100.0 N of Items = 4

Alpha = .8254

Reliability Coefficients Y

N of Cases = 100.0 N of Items = 4

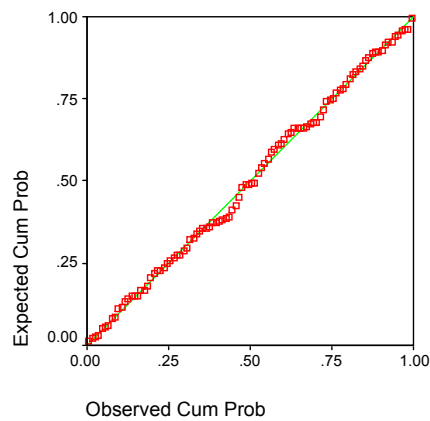
Alpha = .8084

MCE

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Stand

Dependent Variable: Kepuasan



MCE

Uji Autokorelasi

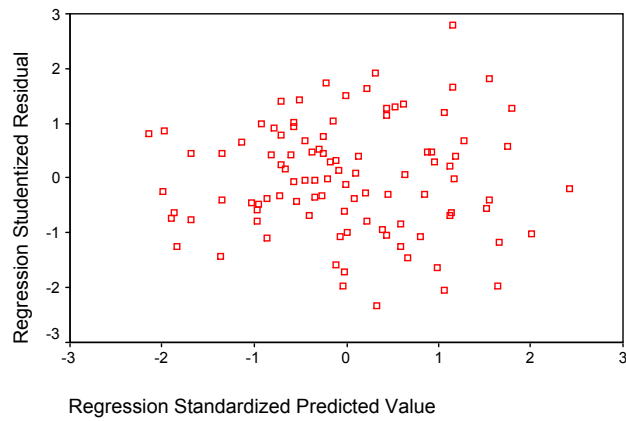
Uji Multikolinieritas

Uji Heteroskedastisitas

MCE

Scatterplot

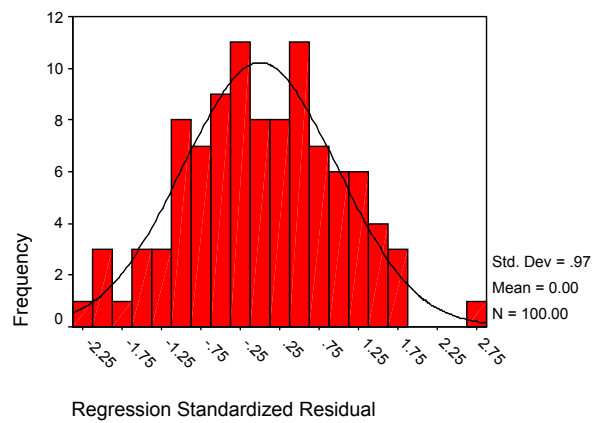
Dependent Variable: Kepuasan



Descriptives

Histogram

Dependent Variable: Kepuasan



MCE

Regression

MCE