

**ANALISIS SIKAP PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK  
PAPUA CABANG YOGYAKARTA**  
(Studi Pada Nasabah Bank Papua Cabang Yogyakarta)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Ilmu Administrasi Bisnis



**Oleh :**

**Ribka Sonya Udam**

**NIM : 152130002**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Ribka Sonya Udam  
NIM : 152130002  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : **ANALISIS SIKAP PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK PAPUA CABANG YOGYAKARTA (Studi Pada Nasabah Bank Papua Cabang Yogyakarta)**

Telah diujikan dan lulus pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 20 Maret 2019  
Tempat : Program Studi Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

**Yogyakarta, 25 Maret 2019**

Mengetahui Menyetujui

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. Sadeli, S.Sos, M.Si  
NIK. 2 7007 99 0219 1

### Dosen Pembimbing/Penguji :

Dosen Pembimbing I

Sauptika Kancana, S.S, M.Si

NIK. 2 7009 950017 1

Dosen Pembimbing II

Drs.Indro Herry Mulyanto, M.si

NIP. 19640915 199403 1 001

Dosen Penguji I

Dr. Susanta, M.si

NIP. 19690331 199403 1

Dosen Penguji II

Dr. Sadeli, S.Sos, M.Si

NIK. 2 7007 99 0219 1

### Tanda Tangan

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)



HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Ribka Sonya Udam  
NIM : 152130002  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : **ANALISIS SIKAP PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK PAPUA CABANG YOGYAKARTA (Studi Pada Nasabah Bank Papua Cabang Yogyakarta)**

Telah diujikan dan lulus pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 20 Maret 2019  
Tempat : Program Studi Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

**Yogyakarta, 25 Maret 2019**

Mengetahui Menyetujui

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. Sadeli, S.Sos, M.Si  
NIK. 2 7007 99 0219 1

**Dosen Pembimbing/Penguji :**

**Tanda Tangan**

1. Dosen Pembimbing I  
Saaptika Kancana, S.S, M.Si  
NIK. 2 7009 95 0017 1 (.....)
2. Dosen Pembimbing II  
Dr. H. Lukmono Hadi, M.S  
NIK. 2 5510 95 0038 1 (.....)
3. Penguji Ahli I  
Dr. Sigit Haryono, M.Si  
NIK. 2 7008 97 0156 1 (.....)
4. Penguji Ahli II  
Dr. Hastho Joko NU, S.Sos, M.Si  
NIK. 2 7205 97 0153 1