

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga telah menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini, yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Ekonomi Manajemen di Universitas Medan Area Medan.

Adapun judul skripsi yang dibuat penulis dalam hal ini adalah **PENGARUH PENERAPAN BAURAN PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MESTIKA DHARMA MEDAN**. Penulis menyadari bahwa sesungguhnya penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.A Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahril, SE, MSi, Selaku Pembantu Dekan – 1 Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, yang telah memberikan motivasi serta pengarahan kepada penulis.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Ekonomi, yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama dalam perkuliahan.
5. Ibu Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MSi, selaku Ketua Pelaksana Sidang, yang telah memberikan pengarahan dan masukan serta waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Amrin Mulia UN, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan pengarahan dan masukan serta waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Isnaniah LKS SE, MSi, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan pengarahan dan masukan serta waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pegawai Universitas Medan Area, yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan, ilmu pengetahuan serta bantuan kepada penulis selama dalam perkuliahan.
9. Bapak Pimpinan, staf, karyawan dan karyawan PT. Bank Mestika Dharma Medan, yang telah memberikan izin riset dan membantu penulis dalam pengambilan data.

10. Kedua orangtua penulis yang sangat saya kasihi yaitu J. Hutasoit (Alm) dan T. Nababan yang senantiasa telah mendoakan, memberikan dorongan baik materiil maupun moril kepada penulis serta kakak – kakak ku, Risvan Hutasoit beserta keluarga, Parange Hutasoit beserta keluarga, Renata Zahara Hutasoit, Nelly Hutasoit beserta keluarga, dan Wilma Hutasoit, serta seluruh keluarga tercinta penulis, terima kasih untuk semua dukungan dan doanya.
11. Buat seseorang yang pernah menjadi spesial dalam kehidupan saya, “BP2B2” yang juga memiliki peran penting selama penulis menjalankan perkuliahan, tidak lupa teman – teman penulis, Yeva, Riani, Lastri, Monalisa dan teman – teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih buat bantuan dan motivasinya selama ini.

Tiada kata terindah yang penulis persembahkan atas balas jasa kepada semua pihak yang telah disebutkan di atas selain ucapan terima kasih, harapan dan doa semoga semua senantiasa mendapatkan keberkahan dan kesehatan dari Tuhan Yang Maha Esa. Pada kesempatan ini, penulis juga mohon maaf atas kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu dalam hal ini, penulis memohon kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini dari para pembaca.

Semoga penelitian dan penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Medan, November 2011

Penulis,

Sartyka Irene

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
 BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
 BAB II: LANDASAN TEORITIS	
A. TEORI - TEORI.....	6
1. Pengertian Pemasaran	6
2. Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	7
3. Pengertian Bank	14
4. Pengertian Kepuasan Nasabah	16
B. KERANGKA KONSETUAL.....	19
C. HIPOTESIS.....	20
 BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	21
B. Populasi dan Sampel	22
C. Defenisi Operasional.....	22
D. Jenis dan Sumber Data.....	27

E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Teknik Analisis Data	28

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL	32
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	32
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	38
3. Struktur Organisasi Perusahaan	39
B. PEMBAHASAN	52
1. Metode Deskriptif	52
a. Analisis Deskriptif Responden	52
b. Analisis Deskriptif Variabel	54
2. Metode Kuantitatif.....	60
a. Analisis Regresi Linier Berganda	60
b. Uji Signifikan Parsial/Individual (Uji-t)	62
c. Uji Signifikan Simultan/Serentak (Uji-f).....	63

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	66
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Perusahaan	42



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Rincian Waktu Penelitian	21
Tabel 3.2 : Mekanisme Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.3 : Instrumen Skala Likert	27
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4 : Produk (X_1).....	54
Tabel 4.5 : Harga (X_2).....	55
Tabel 4.6 : Promosi (X_3).....	56
Tabel 4.7 : Saluran Distribusi (X_4)	57
Tabel 4.8 : Kepuasan Nasabah (X_5)	58
Tabel 4.9 : Coefficients ^a	60
Tabel 4.10 : Coefficients ^a	62
Tabel 4.11 : Anova ^b	64
Tabel 4.12 : Model Summary	65