

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia-Nya yang telah memberikan perlindungan, kesehatan dan kekuatan pada penulis sehingga penulis dapat menyajikan dan menyelesaikan skripsi dengan judul :

"HUBUNGAN SISTEM PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT. BPR BUMLASIH NBP 22 BINJAI UTARA".

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi tingkat Sarjana (S-1) dengan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berupaya dengan seluruh kemampuan dan ilmu pengetahuan yang ada untuk menyelesaikannya, namun penulis tetap menyadari sepenuhnya bahwa isi maupun susunan kalimat atau tata bahasanya masih belum begitu sempurna. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan serta menerima masukan-masukan dan saran-saran demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Untuk menyelesaikan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan-bantuan, baik moril maupun materil dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin. SE. MEc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan juga merangkap sebagai Ketua Sidang.
2. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

3. Ibu Dra. Hj. Rafiah Hasibuan., MM., selaku Pembimbing I, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan demi selesainya skripsi ini.
4. Bapak H. Syahriandy, SE, MSi., selaku Pembimbing II, yang telah membantu penulis menyempurnakan dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Amrin Mulia U, SE, MM ., selaku Sekretaris Sidang.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Administrasi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Bapak Imanuel Tarigan, selaku Direktur Utama PT. BPR Bumiasih NBP 22 Binjai Utara.
8. Bapak Tombang Sagala, SP, MM, selaku Direktur PT. Bumiasih NBP 22 Binjai Utara yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan data dan informasi kepada penulis.
9. Seluruh Staff dan karyawan/karyawati PT. BPR Bumiasih NBP 22 Binjai Utara yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan data dan informasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teristimewa kepada Ayahanda *O. Siagian* dan Ibunda *Alm. R. Br Lbn. Gaol* . terimakasih untuk kasih sayang, perjuangan, dan pengorbanan yang telah diberikan untuk membesarkan penulis.
11. Buat yang tersayang Adik – adik ku :

❖ *Marianty Siagian*

❖ *Esron Akim Siagian*



❖ Dinaría Siagian

❖ Dendi Fransisco Siagian

12. Buat teman-teman kampus ku : Yeyen Samaria, Ceriani Sembiring, Martauly Turnip, Lastriam Sitomus, Dara Irliani , Ratna Kumala Sari, Hasvita, dan Ilhaminda Kurnia Riski yang selama kurang lebih 4 (empat) tahun telah bersama penulis baik suka maupun duka, teman – teman Manajemen Angkatan 2004 Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Akhir kata, semoga Tuhan senantiasa melimpahkan berkat dan kasih karunia-Nya kepada kita semua. Amin. God Bless Us (GBU).

Medan. Januari 2009

Penulis,

Betty Febrina Siagian

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pengertian BPR dan Prosedur Pendirian BPR	4
B. Pengertian Pelayanan dan Faktor Kunci Sukses Pelayanan	10
C. Strategi Pelayanan	16
D. Memasarkan Pelayanan Pelanggan	22
E. Model Kesenjangan Kualitas Jasa dan Pemulihan Pelayanan (Service Recovery)	28
F. Kerangka Konseptual	31
G. Hipotesis	32
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel	33

C. Defenisi Operasional	34
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisa Data	38

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. BPR BUMIASIH NBP 22 BINJAI UTARA

A. Sejarah Singkat Perusahaan	39
B. Struktur Organisasi	40
C. Jumlah Nasabah	51
D. Sistem Pelayanan yang Diterapkan Perusahaan	52
E. Hambatan-hambatan yang Dihadapi Perusahaan	54
F. Pembahasan	56

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Rantai Laba Pelayanan	15
2.2 Model Strategi Pelayanan	21
2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	30
4.1 Struktur Organisasi PT. BPR Bumiasih NBP 22 Binjai Utara	42



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Jumlah Nasabah PT. BPR Bumiasih NBP 22 Binjai Utara	52
4.2 Tabulasi Skor Data Sistem Pelayanan	58
4.3 Tabulasi Skor Data Nasabah	59
4.4 Tabel Penolong Untuk Menghitung Korelasi Pearson Product Moment	61

