

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat 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.

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, MEd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahril, SE, MSi, selaku Pembantu Dekan – I dan Dosen Wali, yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama dalam perkuliahan.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Ekonomi, yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama dalam perkuliahan.
5. Bapak Drs. Patar Marbun, MSi, selaku Ketua Pelaksana Sidang, yang telah memberikan pengarahan dan masukan serta waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Amrin Mulia U, SE, MSi, selaku Dosen Pembimbing 1, yang telah memberikan pengarahan dan masukan serta waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak H. Syahriandy, 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 memberi pengarahan, ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama dalam perkuliahan.
9. Bapak Pimpinan, Staf, Karyawan dan Karyawati PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Kapten Muslim Medan, yang telah memberikan izin riset dan membantu dalam pengambilan data.
10. Seluruh keluarga tercinta penulis, yang telah banyak memberikan motivasi baik materil maupun spiritual kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman – teman kuliah yaitu Riyanto, Abdul Rahman, Irwanto Manurung, Adrianus Sebayang, Rini, Rotua, Mardiyanti, Yasotra, Mayumi, Irfan Pracenka, Heri Apriandi, Friska Yohana, Ertania, dll. Serta sahabat penulis yaitu Chairul Fajri, Elisabeth Sigalingging, Jesen Putra, Rigo Silalahi, dll yang telah banyak memberikan motivasi dan bantuan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

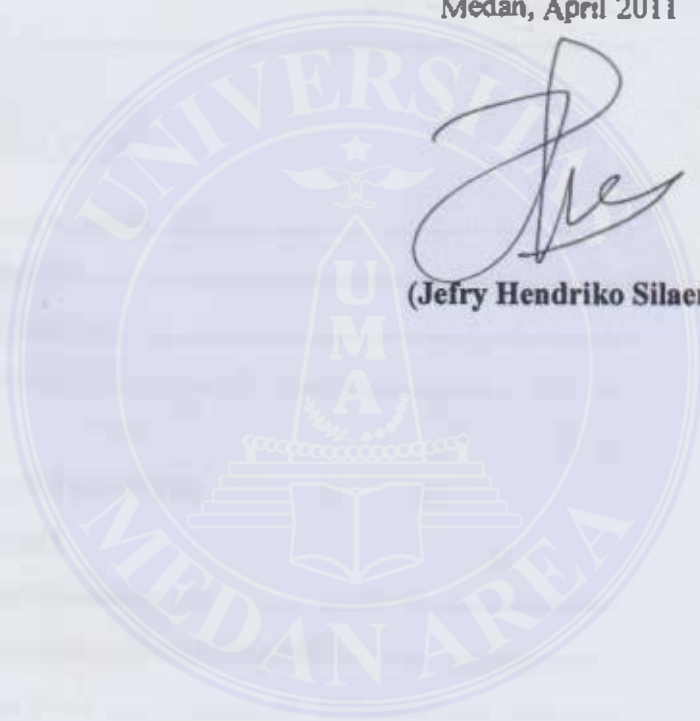
Tiada kata yang terindah yang penulis persembahkan atas balas jasa kepada semua pihak yang telah disebutkan diatas selain ucapan terima kasih. Pada kesempatan ini penulis juga mohon maaf atas kekurangan dan kesalahan skripsi ini dan penulis bersedia menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk melengkapi penyempurnaan skripsi ini.

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

Medan, April 2011



(Jefry Hendriko Silaen)



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
 BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	I
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II: LANDASAN TEORITIS	
A. TEORI - TEORI	
1. Pengertian Pemasaran.....	6
2. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	7
3. Pengertian Bank.....	15
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.....	23
D. Jenis dan Sumber Data.....	27

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

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	32
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	36
3. Produk dan Jasa.....	36
4. Struktur Organisasi Perusahaan	40

B. PEMBAHASAN

1. Metode Deskriptif	47
a. Analisis Deskriptif Responden.....	47
b. Analisis Deskriptif Variabel.....	49
2. Metode Kuantitatif	55
a. Analisis Regresi Linier Berganda	55
b. Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	57
c. Uji Signifikan Simultan/Serentak (Uji-f)	58

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Perusahaan	46



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Rincian Waktu Penelitian	21
Tabel 3.2 : Mekanisme Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.3 : Instrumen Skala Likert.....	28
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4 : Produk (X_1)	49
Tabel 4.5 : Harga (X_2).....	50
Tabel 4.6 : Promosi (X_3)	51
Tabel 4.7 : Saluran Distribusi (X_4).....	52
Tabel 4.8 : Kepuasan Nasabah (X_5)	53
Tabel 4.9 : Coefficients ^a	55
Tabel 4.10 : Coefficients ^b	57
Tabel 4.11 : Anova ^b	59
Tabel 4.12 : Model Summary.....	60