

KATA PENGANTAR



Ass. Mualaikum Wr.Wb

Syukur alhamdulillah kita ucapkan kehadirat Allah S.W.T, berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis menyelesaikan skripsi yang diberi judul **"Pengaruh Kualitas Kemanfaatan Kartu ATM Dan Ketersediaan Mesin Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kapten Muji Medan"**.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Ketua Sidang Meja Hijau.
2. Bapak Hery Syahril, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Amrin Mulia U., SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah

banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

5. Ibu Dra. Isnaniab Laili KS, MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
7. Bapak Pimpinan PT. Bank Mandiri Cabang Kapten Muslim Medan, terima kasih atas bantuan dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
8. Buat sobatku dan juga buat teman-teman Manajemen angkatan 2007 yang telah memberikan saran dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
9. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga buat Ayabanda dan lbunda yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan berkorban demi masa depan Ananda

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya, kiranya Allah S.W.T melindungi kita semua, Amin.

Wassalammu 'alaikum Wr.Wb

Medan, 2011
Penulis

(Abdul Rahman)



DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	5
1. Pengertian Bank	5
2. Pelayanan dan Produk-produk Bank.....	7
3. Pengertian Kartu ATM	10
4. Kemanfaatan Kartu ATM	11
5. Mesin ATM dan Ketersediaan Mesin.....	13
6. Kepuasan Nasabah.....	16
B. Kerangka Konseptual.....	23
C. Hipotesis	25
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel.....	27
C. Definisi Operasional	27
D. Jenis dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	30

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	33
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	33
2. Struktur Organisasi Perusahaan	34
3. Penyajian Data Responden Penelitian.....	42
B. Pembahasan	47
1. Regresi Linier Berganda.....	47
2. Koefisien Determinasi (R^2).....	48
3. Uji Hipotesis	50

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	56
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

