

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Yang telah memberikan karunia Dan Rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Adapun judul skripsi yang penulis bahas adalah “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang USU Medan Kantor Layanan Binjai**”. Dimana dalam hal ini penulis ingin mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan yang telah diterima oleh nasabah Bank BNI.

Dalam hal ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis selama penulisan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifudin, SE, Msc selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah menciptakan kedisiplinan, keharmonisan dan menciptakan ahlik mahasiswa Fakultas Ekonomi Medan Area yang baik dan kokoh.
2. Bapak Herry Syahril, SE, Msi selaku Pembantu Dekan I dan II yang telah membantu saya selama dalam proses pembelajaran di Fakultas ekonomi Medan Area.
3. Bapak Muslim Wijaya, SE, Msi selaku Pembantu Dekan III yang menciptakan kekeluargaan dan keharmonisan antar mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA selaku ketua pembimbing.
6. Bapak Patar Marbun, SE, Msi selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
7. Bapak Harry Pardamenta, SE, Msi selaku sekretaris yang telah memberikan masukan yang positif selama penulisan skripsi ini.

8. Bapak/Tbu dosen - dosen Manajemen Fakultas Ekonomi Medan Area yang selama ini telah membantu dalam proses pembelajaran yang saya tempuh di Universitas Medan Area.
9. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Medan Area yang telah membantu saya dalam memberikan sarana dan prasarana selama dalam proses pembelajaran di Universitas Medan Area
10. Pimpinan, Staf dan karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang USU Medan Kantor Layanan Binjai.
11. Kedua Orangtua saya Tercinta yang telah mendukung saya dalam doa, serta abang dan adik saya yang selalu memberikan motivasi kepada saya untuk terus maju.
12. Rekan – rekan angkatan 2004 jurusan manajemen dan sahabat – sahabat saya telah banyak memberikan masukan dan informasi untuk kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis bersedia menerima masukan yang bersifat membangun untuk penyempurnaan kearah yang lebih baik.

Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua, dan kiranya Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan KaruniaNYA kepada kita semua.

Medan, April 2009

Penulis

Ganda Subandy

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. LANDASAN TEORITIS	5
A. Teori - Teori	5
1. Pengertian Pelayanan	5
2. Bentuk -- Bentuk Pelayanan	7
3. Jenis dan Manfaat Pelayanan	8
4. Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan	10
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	11
6. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
7. Mengukur Kepuasan Pelanggan	16
B. Kerangka Konseptual	17
C. Hipotesis.....	18
BAB. III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian	19
1. Jenis Penelitian.....	19
2. Lokasi Penelitian	19
3. Waktu Penelitian	19

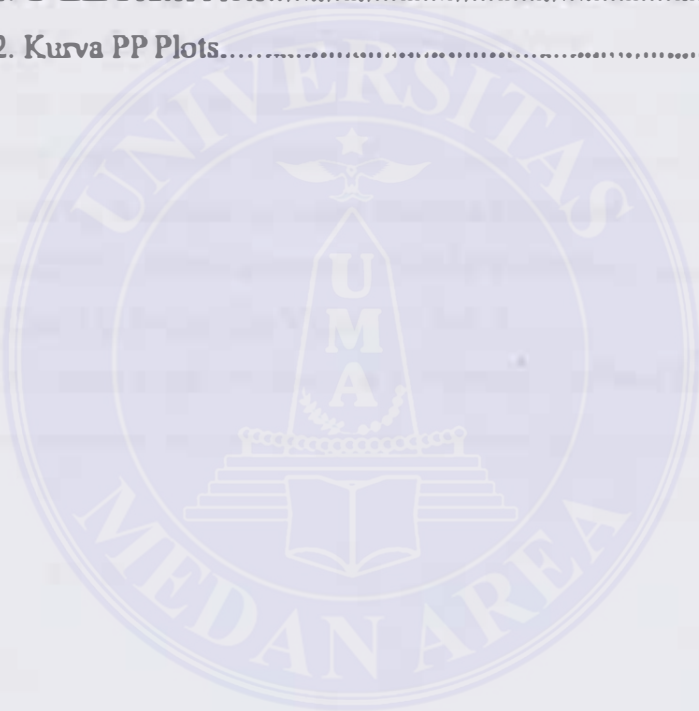
B. Populasi dan Sampel	20
C. Definisi Operasional	21
D. Jenis dan Sumber Data	21
E. Teknik Pengumpulan Data.....	21
F. Teknik Analisis Data.....	22
BAB. IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Hasil	25
1. Sejarah Singkat Bank Indonesia.....	25
2. Visi dan Misi, Sasaran Usaha Bank Negara Indonesia	27
3. Budaya Kerja PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	28
4. Filosofi Logo Baru Bank BNI'46.....	29
B. Ruang Lingkup Kegiatan Perusahaan	31
1. Produk yang ditawarkan Bank BNI.....	31
2. Jasa-jasa yang ditawarkan oleh Bank BNI	36
3. Kredit.....	38
C. Keunggulan PT BNI.....	40
D. Struktur Bank BNI Kantor Cabang USU	40
E. Pembahasan.....	46
1. Deskripsi Hasil Penyebaran Angket	46
2. Identitas Responden	47
3. Analisis Variabel Penelitian	48
F. Pengujian Kualitas data.....	52
1. Uji Validitas dan Reabilitas.....	52
2. Uji Normalitas Data	54
G. Pembahasan Hipotesis.....	56
BAB. V KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1. Segitiga Layanan	6
Gambar II. 2. Konsep Kepuasan	15
Gambar II. 3. Paradigma Penelitian	18
Gambar IV.1. Grafik Seater Plots	54
Gambar IV.2. Kurva PP Plots	55



DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Skala Likert.....	46
Tabel IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur	47
Tabel IV.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel IV.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel IV.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel IV.6 Skor Angket untuk Variabel X	48
Tabel IV.7 Skor Angket untuk Variabel Y	50
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan	52
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Perilaku Konsumen	53
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	53
Tabel IV.11 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	59