

KATAPENGANTAR

Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan Rahmat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata -I pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif akan saya terima dengan senang hati demi penyempurnaan skripsi ini.

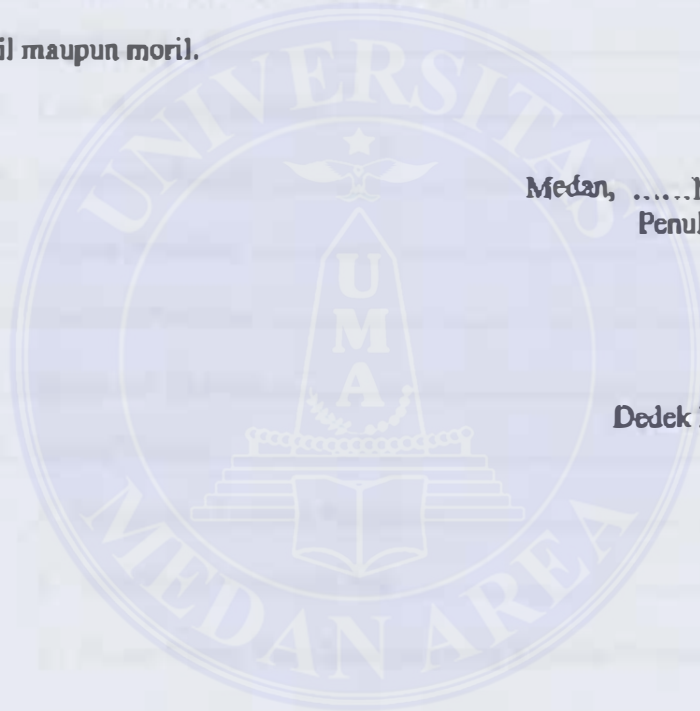
Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. A. Ya'cub 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 Ihsan Effendi, SE, MSI selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Medan Area.
4. Bapak Muslim Wijaya, SE, MSI selaku pembimbing I yang telah membantu dan memberikan bimbingan, arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Ibu. Dra. Isananiah, LKS, MMA selaku pembimbing II yang telah membantu dan memberikan bimbingan, arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

6. Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amatiun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan yang telah bersedia menerima penulis untuk melakukan pengambilan data.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah mendidik selama dalam proses pembelajaran yang saya tempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
8. Segenap Pegawai Adm FE UMA.
9. Seluruh keluarga yang sangat saya sayangi, yang telah memberikan dukungan materil maupun moril.

Medan,Nopember 2010
Penulis

Dedek Maulana



DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORI.....	6
A. Uraian Teoritis	6
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2. Klasifikasi Pelayanan Jasa	9
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	11
4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	12
5. Kepuasan Nasabah	17
6. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	18
7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	20
8. Pengertian Nasabah dan Resiko Dalam Pemberian Nasabah	21

9. Sasaran, Fungsi, Tujuan dan Manfaat Nasabah	28
10. Memberikan Kesetiaan Nasabah	30
B. Kerangka Konseptual.....	32
C. Hipotesis.....	34
BAB III : METODE PENELITIAN.....	35
A. Lokasi, Jenis dan Waktu Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel Penelitian	36
C. Teknik Pengumpulan Data	37
D. Teknik Analisis Data	37
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. HASIL	41
B. PEMBAHASAN	52
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
III.1.	Waktu Penelitian 35
III.2.	Korelasi Skala Interval 39
IV-1	Identitas responden berdasarkan jenis kelamin..... 56
IV-2	Identitas responden berdasarkan usia..... 56
IV-3	Identitas Responden Berdasarkan pekerjaan..... 57
IV-4	Identitas Responden Berdasarkan berapa lama menjadi Nasabah 57
IV-5	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan mudah diperoleh..... 58
IV-6	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan jasa yang disediakan akses yang cepat, dan aman 58
IV-7	Distribusi jawaban responden tentang penerapan mutu terpadu, nasabah semakin percaya untuk menggunakan layanan jasa yang anda tawarkan 59
IV-8	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan produk yang ditawarkan ke calon nasabah akan meningkatkan jumlah nasabah..... 59
IV-9	Distribusi jawaban responden tentang fasilitas yang diberikan ke nasabah akan menciptakan kepuasan 60
IV-10	Distribusi jawaban responden tentang nasabah mendapatkan pelayanan jasa di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan 60
IV-11	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan yang cepat / responsif dan tepat..... 61
IV-12	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan jasa yang disampaikan sangat jelas 61

IV-13	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan jasa yang ditawarkan dapat memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran transaksi	62
IV-14	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan jasa yang ditawarkan kepada nasabah secara akurat dan terpercaya	62
IV-15	Distribusi jawaban responden tentang perasaan setelah menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan	63
IV-16	Distribusi jawaban responden tentang adanya produk jasa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan	63
IV-17	Distribusi jawaban responden tentang layanan yang diberikan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan.....	64
IV-18	Distribusi jawaban responden tentang setelah uang yang disimpan begitu aman dan terjamin.....	64
IV-19	Distribusi jawaban responden tentang adanya fasilitas yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan	65
IV-20	Distribusi jawaban responden tentang pinjaman uang yang diberikan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan.....	65
IV-21	Distribusi jawaban responden tentang nasabah mampu meningkatkan daya tarik produk kepada calon nasabah	66
IV-22	Distribusi jawaban responden tentang promosi yang dilakukan pekerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan	66
IV-23	Distribusi jawaban responden tentang penyediaan layanan yang ditampilkan lebih bermutu dan berkualitas	67
IV-24	Distribusi jawaban responden tentang penyediaan layanan transfer antar rekening secara cepat	67
IV-25	Distribusi jawaban responden tentang menjadi nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan.....	68

IV-26	Distribusi jawaban responden tentang memahami/mengerti langkah-langkah yang harus ditempuh bagi Nasabah.....	68
IV-27	Distribusi jawaban responden tentang bertanggung jawab pada nasabahnya	69
IV-28	Distribusi jawaban responden tentang berbagai kemudahan yang ditawarkan membuat anda tertarik untuk terus menjadi nasabah	69
IV-29	Distribusi jawaban responden tentang layanan jasa yang dilakukan perusahaan telah sesuai dengan apa yang telah anda lakukan	70
IV-30	Distribusi jawaban responden tentang adanya pelayanan jasa secara lengkap dan jelas akan meningkatkan jumlah nasabah.....	70
IV-31	Distribusi jawaban responden tentang promosi dapat meningkatkan minat anda menjadi nasabah	71
IV-32	Distribusi jawaban responden tentang fasilitas kredit kepada nasabah yang dianggap memiliki prestasi.....	71
IV-33	Distribusi jawaban responden tentang memberikan keringanan pembayaran kepada nasabah yang memiliki kinerja dibawah standar	72
IV-34	Distribusi jawaban responden tentang layanan prima jual yang diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan sudah cukup baik/memuaskan ...	72
IV-35	Tabel Penolong Perhitungan Koefisien Regresi	73
IV-36	Rangkuman Pengujian Hipotesis Asosiatif.....	82
IV-37	Interpretasi hubungan antara variabel X_1 dan Variabel X_2 terhadap variabel Y	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Konseptual.....	24
IV-1 Struktur Organisasi.....	44

