

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah atas Rahmat Allah SWT yang telah memberikan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan.

Penulis menyadari bahwa isi yang terkandung dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan terbatasnya waktu, kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki dalam penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. A. Ya'cub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifiuddin, 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, sebagai Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk dan meluangkan waktu dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak H. Syabriandy, SE, MSi, sebagai Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak, Ibu Dosen dan Staf Adm F.E UMA yang banyak membantu penulis selama menjalankan pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Bapak Pimpinan beserta karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau yang telah memberikan data dan keterangan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Keluarga tercinta yang telah dengan rasa cinta dan kasih sayangnya, telah memberikan semangat serta doa kepada penulis selama pendidikan dan penulisan skripsi ini.

Akbimya dengan berserah diri dan senantiasa memohon petunjuk serta perlindungan dari Allah SWT semoga amal dan perbuatan baik tersebut mendapat imbalan yang baik pula. Amin Ya Rabbal Alamin.

Medan, Nopember 2010
Penulis

(Sudiono)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II. LANDASAN TEORITIS	4
A. Uraian Teoritis	4
1. Pengertian Promosi	5
2. Bentuk – Bentuk Promosi	7
3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Promosi	13
4. Pengertian Pelayanan	14
5. Pengertian Kepuasan dan Nasabah	19
6. Hubungan Promosi dan Kepuasan Nasabah	
B. Kerangka Konseptual	21
C. Hipotesis	22

BAB III. METODE PENELITIAN.....	24
A. Lokasi, Objek, dan Waktu penelitian	24
B. Populasi dan Sampel.....	25
C. Devinisi Operasional Variabel	26
D. Jenis Dan Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. HASIL	30
B. PEMBAHASAN	45
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91