

KATA PENGANTAR

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 -1 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 terbingga 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 Itzan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA selaku pembimbing I yang telah membantu dan memberikan bimbingan, arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Bapak H. Syaluziandy, SE, MSi 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 Cabang Medan Putri Hijau Unit Deli Tua 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 F.E UMA.
9. Seluruh keluarga yang sangat saya sayangi, yang telah memberikan dukungan materil maupun moril.

Medan,Nopember 2010
Penulis

Elfian

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	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 TEORI	6
A. Uraian Teoritis	6
1. Kualitas Pelayanan	6
1.a. Pengertian Kualitas Pelayanan	6
1.b. Klasifikasi Pelayanan Jasa	10
1.c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
1.d. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	14
2. Kepuasan Nasabah	20
2.a. Pengertian Kepuasan Nasabah	20

2.b. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	21
2.c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	24
3. Pengertian Nasabah dan Resiko Dalam Pemberian	
Nasabah	25
B. Kerangka Konseptual.....	31
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	55
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92