

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur diucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberi karunia nikmat kepada manusia sehingga dapat berpikir dan merasakan segalanya, satu dari sekian banyak nikmat-Nya adalah keberhasilan penulis menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berjudul “ Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BRI Unit Tanjung Sari Medan “ dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang.

Dalam menyelesaikan sebuah karya ilmiah sederhana ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda (Alm.Muchtar Amas Dalimunthe) dan Ibunda (Alm.Halimah Tussakdiah) yang telah mengasuh,membimbing dan memberikan kasih sayang yang tiada ternilai dari penulis kecil hingga dewasa. Walaupun telah tiada keduanya selalu berada di hati penulis. Dari terima kasih yang terhingga kepada suami (Tengku Muhammad Ali Nazim) yang selalu membantu,memberi dukungan dan kasih sayang serta setia menemani sampai karya ilmiah ini selesai. Juga terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.,Dr.H.A. Ya'kub Matondang,MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. H. Sya'ad Afifuddin, SE, Mec selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Medan Area.

4. Bapak Miftahuddir, MBA selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis menyusun skripsi.
5. Bapak Hery Sahrial, SE, Msi. ,selaku pembimbing II yang juga telah berbaik hati sudi mengarahkan penulis menyusun skripsi ini.
6. Ibu Isnaniah, selaku sekretaris
7. Seluruh dosen dan pegawai beserta staf Universitas Medan Area yang telah banyak memberi bantuan kepada penulis sampai menyelesaikan perkuliahan.
8. Ibu Wasti Syam, selaku Kepala Unit BRI Unit Tanjung Sari dan seluruh karyawannya yang telah memberi izin,tempat dan waktu dalam pemberian data sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Seluruh keluargaku yang tersayang, kakak-kakakku dan abang-abangku yang selalu memberi dukungan dan do'a, dan tidak lupa kepada kedua anakku T.Luthfi Davyan dan T.Dheo Fathan yang telah memberi kebahagiaan dalam hidupku.
10. Seluruh teman-teman yang tidak mungkin aku sebutkan satu persatu namanya yang turut memberikan saran dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Amin..

Medan, Agustus 2009

Penulis,

Ade Nora Dalimanthé

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian teoritis	6
1. . Pelayanan	6
a. Pengertian Pelayanan	6
b. Faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan .	8
c. Indikator Pengukuran Pelayanan	9
2. Kepuasan Nasabah	11

a. Pengertian kepuasan nasabah	11
b. Menilai kepuasan nasabah	12
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah	14
d. Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan ..	15
B. Kerangka Konseptual	16
C. Hipotesis	18
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operasional	19
1. Pelayanan (X)	19
2. Kepuasan nasabah (Y).....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	21
D. Teknik Pengumpulan Data	21
1. Interview	22
2. Studi Dokumentasi	23
E. Teknik Analisa Data	23
1. Koefisien korelasi	23
2. Koefisien determinasi	24
3. Uji-t	24
BAB IV : DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	25
1. Gambaran Umum Perusahaan	25

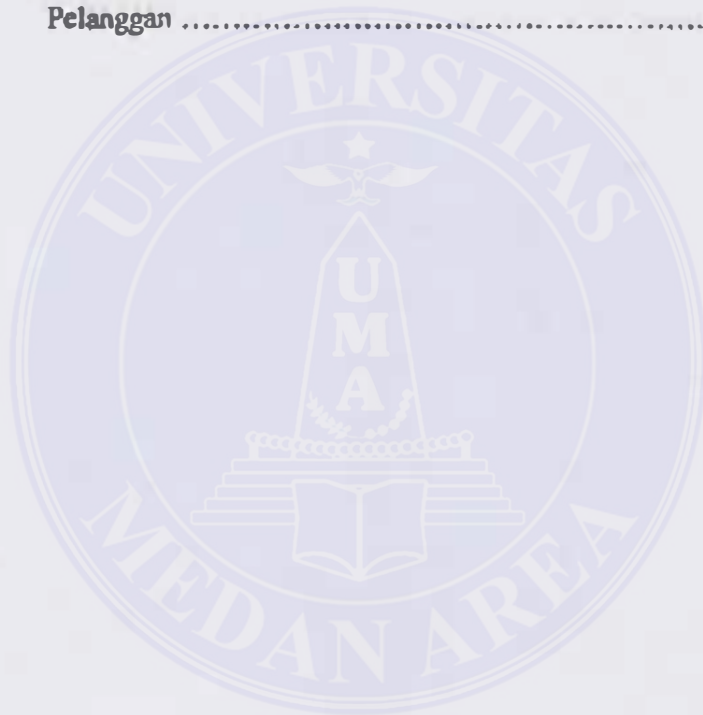
2. Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Iskandar Muda Unit Tanjung Sari	27
3. Karakteristik Responden	34
4. Pelayanan	36
5. Kepuasan nasabah	41
6. Validitas dan Reliabilitas	48
B. Pembahasan	51
1. Pengujian Hipotesis	51
2. Analisis Hasil Pengujian Hipotesis	55
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel III.1	Instrumen Penelitian untuk Kisi-kisi Kuesioner	22
Tabel IV.1	Karakteristik Responden	34
Tabel IV.2	Distribusi Jawaban Responden tentang Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Reliability</i>	36
Tabel IV.3	Distribusi Jawaban Responden tentang Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Responsiveness</i>	37
Tabel IV.4	Distribusi Jawaban Responden tentang Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Assurance</i>	38
Tabel IV.5	Distribusi Jawaban Responden tentang Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Empathy</i>	39
Tabel IV.6	Distribusi Jawaban Responden tentang Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Tangibles</i>	40
Tabel IV.7	Distribusi Jawaban Responden tentang Kepuasan Nasabah Berdasarkan Indikator <i>Loyalty</i>	41
Tabel IV.8	Distribusi Jawaban Responden tentang Kepuasan Nasabah Berdasarkan Indikator <i>Switch</i>	43
Tabel IV.9	Distribusi Jawaban Responden tentang Kepuasan Nasabah Berdasarkan Indikator <i>Pay More</i>	44
Tabel IV.10	Distribusi Jawaban Responden tentang Kepuasan Nasabah Berdasarkan Indikator <i>External Response</i>	46
Tabel IV.11	Distribusi Jawaban Responden tentang Kepuasan Nasabah	

Berdasarkan Indikator <i>Internal Response</i>	47
Tabel IV.12 Hasil Analisis Validitas Item Pernyataan Variabel X (Pelayanan)	48
Tabel IV.13 Hasil Analisis Validitas Item Pernyataan Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	50
Tabel IV.14 Hasil Analisis Realibilitas Kualitas Berita dan Kepuasan Pelanggan	51



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Konseptual	17
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. BRI (Persero) Tbk, Cabang Medan Iskandar Muda, Unit Tanjung Sari	28

