

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan lahir dan batin kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis dengan segala kerendahan hati menyadari sepenuhnya bahwa karya ilmiah ini masih benar – benar jauh dari sempurna, dan masih banyak kekurangan serta kejanggalan terdapat di dalamnya, oleh sebab itu penulis mohon kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna sempurnanya karya ilmiah ini. Pada kesempatan ini juga penulis sekali lagi dengan segala kerendahan hati tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. H.A. Ya'kub Makondang, 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 Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA, sebagai pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya membimbing penulis guna selesainya karya ilmiah ini.
5. Bapak Hery Syahril, SE, MSi, sebagai Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan bimbingan kepada penulis.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar penulis dari sejak awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Bapak Pimpinan PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau beserta staf yang telah bersedia menerima dan memberikan bantuan kepada penulis untuk mengambil data guna penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberikan bantuan dan pelayanan administrasi kepada penulis.
9. Seluruh sanak keluarga yang terus memberikan dorongan agar penulis tabah untuk menyelesaikan perkuliahan.

Akhirnya semoga Allah SWT memberikan Berkah dan Karunia Nya kepada kita semua. Amin.

Medan, 2010
Penulis

(Ellen Syahputri S)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	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	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. LANDASAN TEORITIS	6
A. Uraian Teoritis	6
1. Pengertian Pelayanan	6
2. Bentuk – Bentuk dan Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	9
3. Jenis dan Manfaat Pelayanan	10
4. Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan	12
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	13
6. Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
7. Mengukur Kepuasan Pelanggan	17
B. Kerangka Konseptual	18
C. Hipotesis	18

BAB. III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian	19
B. Populasi dan Sampel	20
C. Definisi Operasional	20
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
B. Pembahasan.....	37
BAB. V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II. 1. Konsep Kepuasan.....	18
Gambar IV. 1. Struktur Organisasi	29



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel III.1 Rincian Waktu Penelitian	19
Tabel IV.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel IV.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel IV.3 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan	40
Tabel IV.4 Tanggapan Responden Tentang Sikap Para Pegawai	41
Tabel IV.5 Tanggapan Responden Tentang Sikap Tanggap Pegawai	41
Tabel IV.6 Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan Ruang tunggu	42
Tabel IV.7 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Keluhan	42
Tabel IV.8 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan	43
Tabel IV.9 Tanggapan Responden Tentang Perhatian	44
Tabel IV.10. Tanggapan Responden tentang Suasana Kantor	44
Tabel IV. 12. Tanggapan Responden Tentang Manfaat Yang Dirasakan .	45
Tabel IV 13 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas	46
Tabel IV 14 Tanggapan Responden Tentang Kebersihan	46
Tabel IV 15 Tanggapan Responden Tentang Mutu Pelayanan	47
Tabel IV 16 Tanggapan Responden Tentang Keamanan	47
Tabel IV 17 Tanggapan Responden Setelah Menjadi Nasabah	48
Tabel IV 18 Tanggapan Responden Tentang Service Quality	48
Tabel IV 20 Tanggapan Responden Tentang Prosedur	49
Tabel IV 21 Tanggapan Responden Tentang Lingkungan Kerja	50
Tabel IV 22 Tanggapan Responden Tentang Kerapian Pegawai	50
Tabel IV 23 Tabulasi Jawaban Responden (Variabel X)	51
Tabel IV 24 Tabulasi Jawaban Responden (Variabel Y)	52
Tabel IV 25 Korelasi Antara Variabel X dan Y	53