

KATA PENGANTAR

Assallamu'alaikum wr.wb

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmad dan hidayalnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi. Shalawat beriring salam penulis tujukan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umainya dari alam kezhaliman hingga alam terang benderang.

Setelah skripsi terbentuk dan sudah kelaziman dan persyaratan bagi setiap mahasiswa/i tingkat akhir yang akan menyelesaikan studinya pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, untuk menyusun skripsi serta dapat mempertanggung jawabkan di depan penguji. Persyaratan tersebut merupakan karya akhir untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi. Didorong oleh rasa menyalurkan kreasi sebagai buah dari ilmu pengetahuan yang penulis temui selama riset maka penulis mencoba mewujudkan dalam sebuah skripsi dengan judul **"Analisis Kepuasan Nasabah Atas Layanan Perbankan Berbasis *Mobile Banking Network* Pada PT. Bank Cimb Niaga, Tbk Cabang Gatot Subroto"**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari kekurangan serta kelemahan-kelemahan. Hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis, baik secara teoritis maupun dalam penelitian lapangan. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran serta perbaikannya.

Dalam kesempatan ini penulis banyak dibantu oleh berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA, selaku Pembimbing I yang juga telah memberikan bimbingan dan masukan pada penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi. selaku Pembimbing II dan Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberikan bimbingan dan masukan pada penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Isnariah, Lks, MMA, Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Para Dosen dan Staf Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Pimpinan PT. Bank Cimb Niaga, Tbk Cabang Gatot Subroto dan para pegawai.
7. Kepada kedua orang tua ku H. Drs. Idris, Mpd dan Hj. Harlina serta adik-adikku tersayang Muhammad Azhari dan Ulva Novira Dan yang tercinta Ermilia Devrita Syarief yang telah banyak mendukung selama ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Alhamdulillahiraobbil 'alamin. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini berguna bagi pembaca dan dapat digunakan untuk hal-hal yang bermanfaat.

Medan. 11 November 2010

Penulis

Muhammad Syariza

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	6
A. Kualitas Pelayanan	6
1. Pengertian dan Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2. Proses Pemulihan Layanan	9
3. Peningkatan Kualitas Jasa Melalui Sistem Informasi	12
B. Kepuasan Konsumen	14
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	14
2. Manfaat Kepuasan	15
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	17
4. Mengukur Kepuasan Pelanggan	18
C. Persepsi Konsumen	18
D. Penelitian Terdahulu	20
E. Kerangka Konseptual	21

BAB III: METODE PENELITIAN	23
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel	23
C. Defenisi Operasional Variabel	24
D. Pengukuran Variabel	26
E. Jenis dan Sumber Data	27
F. Teknik Pengumpulan Data	27
G. Teknik Analisis Data	27
1. Analisis Deskriptif	27
2. Uji Validitas dan Realibilitas	28
3. Uji Analisis Faktor	28
BAB IV: PT. BANK CIMB NIAGA, Tbk	30
A. Gambaran Umum Perusahaan	30
B. Sekilas Tentang PT Bank Niaga, Tbk	32
C. Sekilas Tentang Lippo Bank	33
D. Merger PT Bank CIMB Niaga, Tbk	34
E. Pembahasan	39
1. Hasil Analisis Deskriptif	39
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3. Hasil Uji Analisis Faktor	46
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
3.1	Waktu Penelitian	23
3.2	Jumlah Nasabah	23
3.3	Defenisi Operasional Variabel	25
3.4	Instrumen Skala <i>Likert</i>	26
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	39
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
4.4	Hasil Analisis Validitas Angkat Untuk Variabel <i>Tangibles</i> (bukti fisik) (X1)	42
4.5	Hasil Analisis Validitas Angkat Untuk Variabel <i>Realibility</i> (keandalan) (X2)	42
4.6	Hasil Analisis Validitas Angkat Untuk Variabel <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) (X3)	42
4.7	Hasil Analisis Validitas Angkat Untuk Variabel <i>Assurance</i> (jaminan) (X4)	43
4.8	Hasil Analisis Validitas Angkat Untuk Variabel <i>Empaty</i> (empati) (X5)	43
4.9	Hasil Analisis Validitas Angkat Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	43
4.10	Hasil Reliabilitas Untuk Variabel X1	44
4.11	Hasil Reliabilitas Untuk Variabel X2	44
4.12	Hasil Reliabilitas Untuk Variabel X3	44
4.13	Hasil Reliabilitas Untuk Variabel X4	45
4.14	Hasil Reliabilitas Untuk Variabel X5	45

4.15	Hasil Reliabilitas Untuk Variabel Y	45
4.16	Hasil Uji <i>Bartlett Test Of Sphericity</i>	46
4.17	Hasil Uji Matriks Korelasi Segitiga	47
4.18	Hasil Uji <i>Communality</i>	48
4.19	Hasil Uji <i>Eigenvalue</i>	49



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	22
4.1	Scree Plot	50

