

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kepada Rapa Surgawi atas segala berkat dan kasih karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Sunggal Medan

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat kelulusan dalam penyelesaian program pendidikan Strata I pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Medan Area.

Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung selama pengerjaan skripsi ini:

1. Bapak Prof. DR. H. A. Ya'cob 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 Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Medan Area, sekaligus selaku pembimbing II yang telah membantu dalam memberikan arahan dalam tulisan sehingga tulisan ini dapat terbentuk sesuai dengan harapan penulis.
4. Pimpinan PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Sunggal Medan yang telah bersedia menerima penulis untuk melakukan pengambilan data.

5. Bapak Drs. Muslim Wijaya, MSI selaku pembimbing I yang telah membantu dalam memberikan bimbingan, arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah mendidik selama dalam proses pembelajaran yang saya tempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Seluruh pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Pembantu Sunggal yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan riset serta memperoleh data-data yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini.
8. Kedua Orangtua (D.Manurung & N. br. Samosir), Suamiku (T.Sinaga) dan kedua anakku: Iniar Cerwa Denasih Sinaga dan Alrico Febrihan Jaya Sinaga sebagai tanda cinta dan kasihku dan motivasi bagi kedua anakku.
9. Saudar-saudara kandungku yang kukasihi (R.Hetron Manurung, Marice Manurung, Normauli Manurung, Renghard Manurung), terimakasih untuk dukungan materiil dan doa serta semangatnya.
10. Teman-teman se kantor PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu Sunggal Medan ; P'Indra Mirza RSN, K'Jalilah, B'Rio P Togatorop, B'Dewy Syahputra, D'Mercy Manurung, Parlin Silaban, Harry, Eem Safitri, Liston, Hakim Hasbullah. Terimakasih untuk dorongan semangat dan dukungan do'a yang diberikan.
11. Adik ku yang terkasih di Biak Ritha Diany Pasang, terimakasih atas dukungan, do'a serta dorongan yang diberikan.

12. Saudaraku yang ada di Blak, Kel.Ito B.Hutajulu & R Pangaribuan beserta keponanku, Sumiarty Hutajulu, Christin Hutajulu, Eric Sandy Hutajulu. Kel. Mama R.Hutapea/Sinambela, D'Nunil, Agus dan D'Anri Lerikson yang paling kusayang. Terimakasih untuk dukungan semangat dan perhatiannya.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Medan, April 2010
Penulis

Berliana Manurung

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
 BAB. I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
 BAB II. LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	4
1. Pengertian Promosi	4
a. Bauran Promosi	5
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Bauran Promosi	11
c. Tujuan Promosi	12
2. Pengertian Pelayanan	14
a. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	15

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	17
c. Manfaat Pelayanan	18
3. Pengertian Kepuasan dan Nasabah	19
a. Pengertian Kepuasan	19
b. Pengertian Nasabah	19
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	20
d. Mengukur Kepuasan Nasabah	20
B. Kerangka Konseptual	21
C. Hipotesis	22
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Objek dan Waktu Penelitian	24
B. Populasi dan Sampel	25
C. Definisi Operasional	25
D. Teknik Pengumpulan Data	26
E. Teknik Analisis Data	26
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. HASIL PENELITIAN	29
B. PEMBAHASAN	38

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar. II.1. Kerangka Konseptual	22
Gambar. IV.1 Struktur Organisasi PT. BRJ (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Sunggal Medan	32



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. III.1. Waktu Penelitian	24
Tabel IV.1. Letak Lokasi Perusahaan Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru	38
Tabel IV. 2. Bunga Bank yang Kompetitif Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	39
Tabel IV. 3. Jumlah Potongan Saldo Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	40
Tabel IV. 4. Program Undian Berhadiah Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	40
Tabel IV. 5. Pemasangan Pamflet, Billboard dan Sejenisnya Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	41
Tabel IV. 6. Bentuk Fisik Bangunan yang Megah Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	42
Tabel IV. 7. Promosi Langsung Pada Calon Nasabah Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	43
Tabel IV. 8. Fasilitas ATM Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	43
Tabel IV. 9. Sistem Jaringan (Online) Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	44
Tabel IV. 10. Nama Besar Perusahaan Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	45
Tabel IV. 11. Faktor Kemudahan dalam Penarikan Tabungan Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	45
Tabel IV. 12. Faktor Keamanan Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	46

Tabel IV. 13. Desain Eksterior dan Interior Bangunan Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	47
Tabel IV. 14. Komunikasi dan Informasi Dari Para Staf Sudah Cukup Baik.....	47
Tabel IV. 15. Ruang Tunggu yang Nyaman Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	48
Tabel IV. 16. Sarana Hiburan Televisi Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	49
Tabel IV. 17. Budaya Antri Dalam Transaksi Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	50
Tabel IV. 18. Kemampuan Retorika Para Pegawai Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	50
Tabel IV. 19. Kecakapan Kerja Pegawai (Teller) Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	51
Tabel IV. 20. Fasilitas AC atau Kipas Angin Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru	52
Tabel IV. 21. Keberadaan Mesin ATM Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	53
Tabel IV. 22. Area Parkir Perusahaan Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	53
Tabel IV. 23. Layanan Keamanan Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	54
Tabel IV. 24. Sistem Jaringan Data Mempengaruhi Keputusan Calon Nasabah Untuk Menjadi Nasabah Baru.....	55
Tabel IV. 25. Lokasi Perusahaan PT. BRI (Persero), Tbk Kanea Pembantu Sunggal Medan Cukup Strategis dan Mudah di Jangkau Masyarakat	55

Tabel IV. 26.	Desain Perusahaan PT. BRI (Persero), Tbk Kanca Pembantu Sunggal Medan Memenuhi Standart Kenyamanan.....	56
Tabel IV. 27.	Bunga yang diberikan Perusahaan PT. BRI (Persero), Tbk Kanca Pembantu Sunggal Medan Sudah Cukup Kompetitif..	57
Tabel IV. 28.	Sebagian Besar Masyarakat Masih Terarik Dengan Pemberian Hadiah dan Fasilitas dari Perusahaan	57
Tabel IV. 29.	Sistem Pelayanan yang diberikan PT. BRI (Persero), Tbk Kanca Pembantu Sunggal Medan Kepada Nasabah Sudah Cukup Baik.....	58
Tabel IV. 30.	Sistem Keamanan di Perusahaan PT. BRI (Persero), Tbk Kanca Pembantu Sunggal Medan Sudah Sesuai dengan Standart yang diharapkan.....	58
Tabel IV. 31.	Perangkat Bantu yang Disediakan Oleh PT. BRI (Persero), Tbk Kanca Pembantu Sunggal Medan Sudah Cukup Baik.....	59
Tabel IV. 32.	Area Parkir yang disediakan Oleh PT. BRI (Persero), Tbk Kanca Pembantu Sunggal Medan Cukup Nyaman Untuk Digunakan	59
Tabel IV. 33.	Standart Keamanan Perusahaan PT. BRI (Persero), Tbk Kanca Pembantu Sunggal Medan Sudah Cukup Baik.....	60
Tabel IV. 34.	Pelayanan Yang Diberikan Para Petugas Perusahaan Sudah Cukup Baik	60
Tabel IV. 35.	Kemudahan Penarikan Saldo dan Pengajuan Kredit di PT. BRI (Persero), Tbk Kanca Pembantu Sunggal Medan Sudah Sesuai Dengan Harapan Masyarakat	61
Tabel IV. 35.	Kemudahan Penarikan Saldo dan Pengajuan Kredit di PT. BRI (Persero), Tbk Kanca Pembantu Sunggal Medan Sudah Sesuai Dengan Harapan Masyarakat.....	61
Tabel IV. 37.	Tabulasi Hasil Pertanyaan Tentang Promosi (X_1).....	63

Tabel IV. 38. Tabulasi Hasil Pertanyaan Tentang Pelayanan (X_2).....	64
Tabel IV. 39. Tabulasi Hasil Pertanyaan Tentang Minat (Y).....	65
Tabel IV. 40. Perhitungan Korelasi Parsial R_{x_1y}	66
Tabel IV. 41. Perhitungan Korelasi Parsial R_{x_2y}	67
Tabel IV. 42. Perhitungan Korelasi Parsial $R_{x_1x_2}$	68
Tabel IV. 43. Nilai Koefisien Regresi, Korelasi Partial dan t Hitung	69
Tabel IV. 44. Nilai F <i>hitung</i>	69
Tabel IV. 45. Koefisien Korelasi dan Determinasi	70