

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr. Wb.

Syukur alhamdulillah kita ucapkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis menyelesaikan skripsi yang diberi judul "Pengaruh *Customer Oriented* Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Binjai".

Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub 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 Hery Syahrial, SE, MSi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

5. Bapak Drs. Patar Marbun, MSi selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Hery Syahrial, SE, MSi, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staf Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Bapak Pimpinan Cabang dan seluruh staff PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Binjai yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Buat sahabat-sahabatku yang telah memberikan bantuan dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
10. Buat Misbah Usmar Lubis, S.Psi yang selalu ada buat penulis, yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
11. Teristimewa saya ucapkan terima kasih buat Ayah, Ibu serta Adik yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendidik dan berkorban demi masa depan saya.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya, kiranya Allah SWT melindungi kita semua, Amin.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Medan, 2010

Penulis

(ALFIAN TEGUH RIAN TO)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	5
1. Pengertian <i>Customer Oriented</i>	5
2. Pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan	5
3. Kepuasan pelanggan	10
4. Pengambilan Keputusan pembelian.....	12
5. Alasan/motif Seseorang Menabung	16
B. Kerangka Konseptual.....	17
C. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel.....	22
C. Definisi Operasional Variabel dan Identifikasi	23
D. Jenis dan Sumber Data.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Teknik Analisis Data	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian.....	32
1. Deskripsi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	32
2. Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	34
3. Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kanca Binjai	36
4. Deskripsi Responden	37
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Status	37
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	38
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Tabungan	40
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
5. Distribusi Jawaban Responden.....	42
B. Pembahasan Penelitian.....	47
1. Uji Validitas dan Reabilitas.....	47
2. Uji Asumsi Klasik.....	49
3. Pengujian Hipotesis	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Proses Pembelian	12
2. Kerangka Konseptual.....	19
3. Struktur Organisasi PT BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Binjai	36



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Definisi Operasional Variabel	24
2. Status Responden.....	37
3. Jenis Kelamin Responden	38
4. Umur Responden	39
5. Lama Menggunakan Tabungan	40
6. Pekerjaan Responden	41
7. Distribusi Jawaban Responden.....	42

