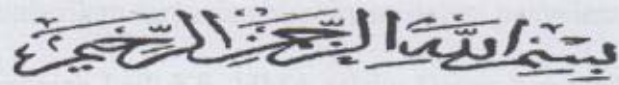


KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan alhamdulillah dan memanjatkan puji syukur yang sebesar-besarnya kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karniaNya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa di dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan atau masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini di sebabkan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu untuk kesempurnaan Skripsi ini penulis mengharapkan saran, kritik dan Perbaikan dari pembaca yang sifatnya konstruktif.

Dalam penyelesaian Skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan serta dorongan semangat dari beberapa pihak, maka dalam keseropatan ioi penulis ingin mengucapkan terima kasih dan rasa penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, Sag, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Ketua Sidang Meja Hijau.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Sidang Meja Hijau Serta Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

5. Bapak Muslim Wijaya, SE, MSi selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Isnaniah Laili KS, MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Bapak Pimpinan Indra Jaya Nainggolan, SE yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Buat sobatku dan juga buat teman-teman Manajemen angkatan 2006 yang telah memberikan saran dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
10. Buat teman-teman seperti Abangda Hermanto Sinaga / SKJ, Abangda Agem, Abangda Koko, seluruh anak-anak futsal FE-UMA, seluruh anak-anak Sumber Rezeki FC dan PS – UMA.
11. Buat Adinda Wieke Witanti Purba, AMPd terima kasih atas support dan pengorbanan yang telah diberikan selama ini.
12. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga buat Ayahanda dan Ibunda yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan berkorban demi masa depan Ananda.

Wassalammu 'alaikum Wr.Wb

Medan, 2011
Penulis

(SONTANG NASUTION)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Umian Teoritis.....	5
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	5
2. Penilaian Tingkat Kepuasan Nasabah.....	6
3. Indikator-indikator Kepuasan Nasabah.....	10
4. Pengertian Kinerja	11
5. Indikator-indikator Pengukuran Kinerja.....	13
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja	14
B. Kerangka Konseptual.....	15
C. Hipotesis	16
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	17
B. Populasi dan Sampel.....	18
C. Definisi Operasional	18
D. Jenis dan Sumber Data.....	20
E. Teknik Pengumpulan Data.....	20
F. Teknik Analisis Data	21

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	24
1. Deskripsi Perusahaan	24
2. Struktur Organisasi Perusahaan	27
3. Uraian Tugas	28
4. Perkembangan Nasabah dan Omset.....	39
5. Faktor-faktor penghambat Kepuasan Nasabah	42
B. Pembahasan.....	43
1. Penyajian Data Angket.....	43
2. Teknik Analisis Data.....	54

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

