

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, yang telah menciptakan semua makhluk. Aku memuji dan bersyukur kepada-Nya atas nikmat-nikmat-Nya yang banyak. Aku bersaksi tidak ada sembah selain Allah semata, tidak ada sekutu bagi-Nya, kepunyaan-Nya segala Karunia. Aku bersaksi bahwa Muhammad adalah hamba dan utusan-Nya, semoga Allah SWT memberikan rahmat kepadanya, keluarganya, para sahabatnya, dan para pengikutnya.

Peneliti menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayah dan mama tercinta yang telah memberikan perhatian yang tiada henti, memberikan dukungan baik moral maupun material kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Mulia Siregar, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu di sela kesibukannya untuk membimbing dan memberikan saran serta petunjuk berharga kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Amiruddin Rangkuti, Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu di sela kesibukannya untuk membimbing dan memberikan saran serta petunjuk berharga kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.



4. Seluruh Staf pengajar dan karyawan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang turut membantu memberikan masukan dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh karyawan Universitas Medan Area yang ikut berpartisipasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, peneliti ucapkan terima kasih. Hanya Allah yang mengetahui dan membalas kebaikan kalian semua.
6. Bapak Andry Juang Perangin-Angin, selaku Kaunit PT. Persero Bank Rakyat Indonesia Unit Brigjen Katamso Medan yang memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Boy Chandra Wibawa, selaku Karyawan di PT. Persero Bank Rakyat Indonesia Unit Brigjen Katamso yang telah meluangkan waktu di sela kesibukannya dalam membantu memberikan masukan dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Staf Karyawan di PT. Persero Bank Rakyat Indonesia Unit Brigjen Katamso Medan yang telah membantu peneliti dalam penyebaran angket selama melakukan penelitian.
9. Untuk yang saya sayangi Abangku M. Junaidi Lubis, Kakakku Minda Sari Lubis S. Farm dan Adikku Bripda M. Randa Fadli Lubis yang telah banyak memberikan do'a dan dukungan moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Semoga Allah selalu menyatukan hati kita semua dalam kasih sayang-Nya

10. Untuk Abang tersayang Samsudin Tarigan S.Pd yang telah banyak memberikan do'a dan dukungan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Semoga Allah selalu menyatukan hati kita dalam kasih sayang-Nya
11. Sahabat-sahabatku yang saya sayangi Dina Marianti Munthe (Alias Butet) dan Bang Dian, Lily Arivianty (Alias Lilot) dan bang Irwan, Lestrina Anggraini Nasution (Alias Lesti) dan Bang Kandar, Qamar Yolana Nadia Simangunsong (Alias Bobo) dan Bang Taufik, Inggrit Puspita Sari (Alias Ningrum) dan Bang Roji yang telah banyak memberikan do'a dan dukungan serta saran-sarannya. Penulis ucapkan terima kasih pada sahabat-sahabatku. Hanya Allah yang bisa membalas kebaikan kalian semua
12. Semua teman-temanku di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area terutama pada temanku yang stambuk 2002 dan seluruh Fakultas Universitas Medan Area, yang tidak mungkin namanya disebutkan satu persatu. Saya ucapkan banyak terima kasih. Hanya Allah yang mengetahui dan membalas kebaikan kalian semua.
13. Untuk Bang Wirman Zebua SH sekeluarga yang selalu membantu dan memberi dukungan serta saran-sarannya. Penulis ucapkan terima kasih. Hanya Allah yang bisa membalas kebaikan kalian semua.
14. Semua orang yang telah membantu, yang tidak mungkin namanya disebutkan satu persatu. Hanya Allah yang mengetahui dan membalas kebaikan kalian semua.

Penulis sadar bahwa tulisan ini masih banyak kekurangan dan kekhilafannya. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari

pembaca. Penulis berharap tulisan ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu psikologi di Indonesia.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Medan, Februari 2007

Penulis

Mona Sari Lubis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	6
C. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Loyalitas Nasabah	7
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	7
2. Karakteristik Loyalitas Nasabah	9
3. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	14
B. Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan	20
1. Pengertian Persepsi	20
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
3. Pengertian Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan	23
4. Karakteristik Kualitas Pelayanan	24
5. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	27

C. Bank	33
1. Pengertian Bank	33
2. Fungsi dan Peranan Bank	34
3. Pelayanan-pelayanan Perbankan.....	34
D. Hubungan Antara Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pada Nasabah	35
E. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variabel Penelitian	38
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	38
C. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	39
D. Metode Pengumpulan Data	40
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	42
F. Metode Analisa Data	45
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	
A. Orientasi Kancan	48
B. Persiapan Penelitian	48
1. Persiapan Administrasi	48
2. Persiapan Alat Ukur	49
C. Pelaksanaan Penelitian	49
D. Skoring	50
E. Validitas dan Reliabilitas	51

1. Uji Kesahihan Butir (Validitas Item)	51
2. Uji Reliabilitas (Uji Keandalan)	56
F. Analisis Data dan Hasil	56
1. Uji Asumsi	56
2. Hasil Perhitungan Korelasi	58
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	58
G. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	63
B. Saran-saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Blue Print Skala Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan (Sebelum Uji Kesahihan)	52
Tabel 2 Blue Print Skala Loyalitas Nasabah (Sebelum Uji Kesahihan)	53
Tabel 3 Distribusi Item-Item Skala Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan yang Valid (Sesudah Uji Kesahihan)	54
Tabel 4 Distribusi Item-Item Skala Loyalitas Nasabah yang Valid (Sesudah Uji Kesahihan)	55
Tabel 5 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. - DATA MENTAH SKALA PERSEPSI TENTANG KUALITAS PELAYANAN	68
- DATA MENTAH SKALA LOYALITAS NASABAH	72
- DATA AITEM YANG VALID SKALA PERSEPSI TENTANG KUALITAS PELAYANAN	76
- DATA AITEM YANG VALID SKALA LOYALITAS NASABAH	80
B. - VALIDITAS SKALA PERSEPSI TENTANG KUALITAS PELAYANAN	82
- VALIDITAS SKALA LOYALITAS NASABAH	86
- RELIABILITAS SKALA PERSEPSI TENTANG KUALITAS PELAYANAN	89
- RELIABILITAS SKALA LOYALITAS NASABAH	92
C. - UJI NORMALITAS	94
- UJI LINIERITAS	96
D. - SKOR TOTAL DATA PENELITIAN	97
- KATEGORISASI DATA PENELITIAN.....	99
E. ANALISIS HASIL PENELITIAN	103
F. DESKRIPSI DATA PENELITIAN	104
G. PERHITUNGAN DAN DISTRIBUSI KURVA NORMAL	107
H. SKALA PERSEPSI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS NASABAH	109
I. SURAT IZIN PENELITIAN	122