

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Berkah, Rahmad dan Karunianya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna juga masih banyak terdapat kekurangan serta kejanggalan, baik dari bahasa, isi dan tulisan. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca untuk sempurnanya tulisan ini.

Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati tidak lupa mengucapkan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Hery Syahril, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area serta Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya, guna membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dhian Rosalina, SE, MM sebagai Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.

5. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, Mec sebagai Ketua Sidang Meja Hijau yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
7. Bapak Pimpinan PT. Bank Mega Tbk Kantor Cabang Setiabudi Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
8. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta, yang mengilhami semangat penulis, sekaligus skripsi ini dipersembahkan sebagai budi bakti kepada orang tua penulis. Ibunda tercinta yang dengan penuh kasih sayang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta dengan do'a restunya penulis berhasil menyelesaikan pendidikan hingga ke perguruan tinggi serta abang dan adik-adikku yang selalu memberi motivasi kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman "Seperkuliahan" dan semua teman-teman serta pihak yang telah membantu penulis baik dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi penulis khususnya, dan kiranya Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua. Amin.....

Medan, 2013
Penulis

(EDWARD OCTOVIANUS SITOMPUL)



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
 BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis	7
1. Pengertian, Jenis, dan Tujuan Bank	7
2. Pengertian Pelanggan.....	9
3. Nilai Pelanggan (Costumer Value).....	9
4. Hirarki Nilai Pelanggan (Customer Value).....	11
5. Dimensi faktor Nilai Pelanggan.....	12
6. Tipe Pelanggan.....	13
7. Loyalitas Nasabah	14
8. Penelitian Terdahulu	16
B. Kerangka Konseptual.....	16
C. Hipotesis	18
 BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel.....	21
C. Batasan dan Definisi Operasional.....	22

D. Jenis dan Sumber Data.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Teknik Analisis Data	24

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	26
1. Deskripsi Data Perusahaan	26
2. Visi dan Misi.....	27
3. Struktur Organisasi Perusahaan	27
4. Aktivitas dan Produk Perusahaan	34
5. Penyajian Data Responden	37
6. Penyajian Data Angket Responden.....	39
B. Pembahasan.....	49
1. Analisis Jalur.....	49
2. Hasil Uji Intervening.....	52

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

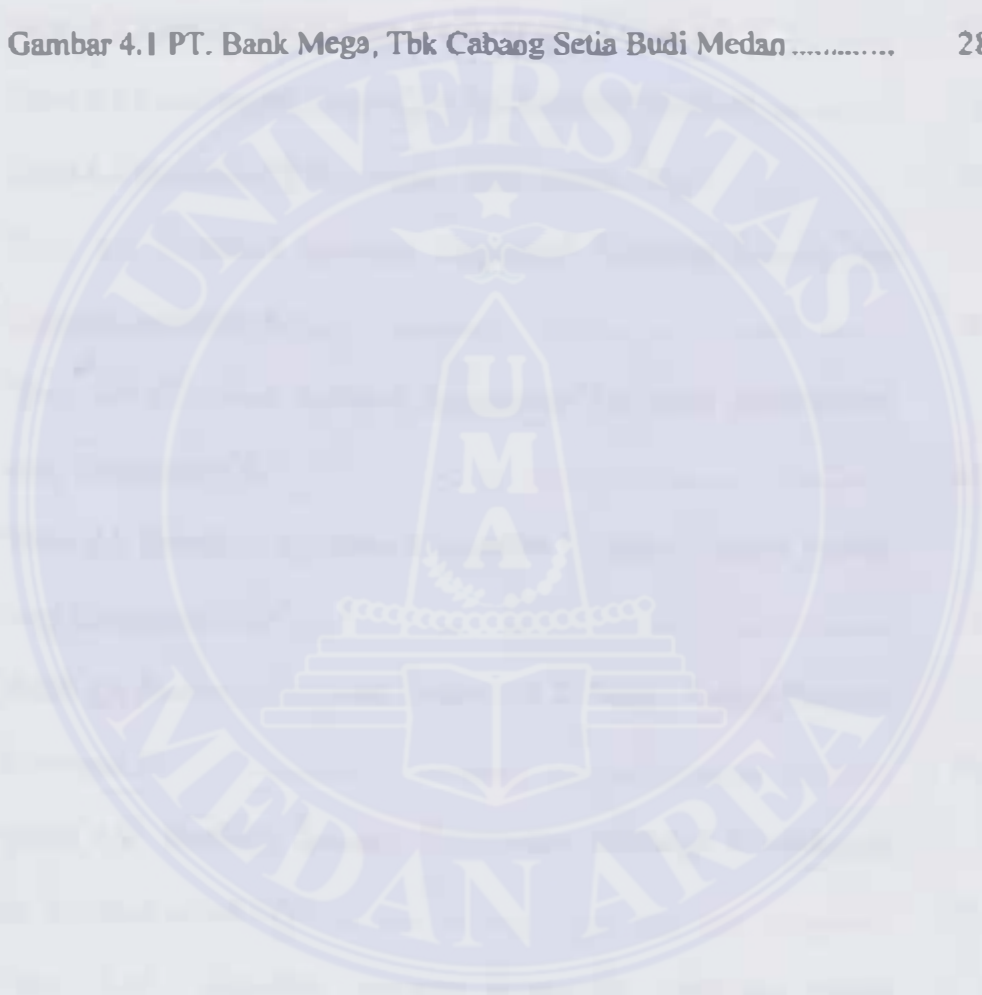
A. Kesimpulan	54
B. Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 Hirarki Nilai Pelanggan.....	12
2. Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	18
3. Gambar 4.1 PT. Bank Mega, Tbk Cabang Setia Budi Medan	28



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 3.1 Rincian Waktu Penelitian.....	20
2. Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
3. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
4. Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
5. Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	39
6. Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Sasaran dan Tujuan Konsumen (X_1).....	40
7. Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Konsekuensi yang diharapkan (X_2)	41
8. Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Atribut produk yang diinginkan (X_3).....	43
9. Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tujuan Berbasis Kepuasan (Y_1)	44
10. Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Konsekuensi berdasarkan tujuan (Y_2).....	46
11. Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Atribut Berdasarkan Kepuasan (Y_3).....	47