

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati, rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmatNya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area Medan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulusnya 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 Ekoomi Universitas Medan Area serta Ketua Sidang Meja Hijau yang telah banyak memberikan saran kepada penulis.
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 dan sekaligus dosen wali penulis.
5. Ibu Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini .
6. Ibu Dhian Rosalina, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Ibu Dra. Isnaniah LKS, MMA selaku Sekretaris Sidang Meja Hijau.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
9. Bapak General Manager PT. Bank Mandiri (Persero). Tbk Cabang kapten Muslim Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
10. Teristimewa buat Ayahanda dan Ibunda, adik-adikku serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
11. Rekan-rekan mahasiswa yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini. terima kasih atas dukungan dan bantuan kalian selama ini.

Wassalammu 'alaikum Wr.Wb

Medan, 2013
Penulis

JULIANA

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.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Tinjauan Teori	7
1. Pengertian Bank	7
2. Pengertian Pelayanan	10
3. Kualitas Pelayanan	12
4. Pengertian Kepuasan Nasabah	14
5. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	18
B. Kerangka Konseptual.....	18
C. Hipotesis	19
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel.....	22
C. Definisi Operasional.....	23
D. Jenis dan Sumber Data.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Teknik Analisis Data	29

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	35
1. Sejarah Perusahaan	35
2. Visi & Misi	39
3. Produk dan Jasa	39
4. Struktur Organisasi Perusahaan	43
B. Pembahasan	50
1. Metode Deskriptif	50
2. Uji Validitas & Realibilitas	57
3. Analisis Regresi Linier Berganda	60

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN