

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr.Wb*

Puji Syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karuniaNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang studi manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih 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 dan sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya, guna membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Hery Syahril, 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 Agustiono, SE, MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, membimbing dan mengarahkan penulis penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
7. Bapak Pimpinan Bank BTPN Medan yang telah memberikan waktu dan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
8. Teristimewa kepada Ayahanda Sugiono dan Ibunda Herayati yang dengan penuh kasih sayang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta dengan do'a restunya penulis berhasil menyelesaikan pendidikan hingga ke perguruan tinggi.
9. Sahabat-sahabat ku, Yuda Prawira SE, Yan Ardito SE, Rahmad Aprinata Purba SE, Rezeki Wibowo Hrp SE, Sukri Hamdi SE, Hardiansyah SE, dll terima kasih atas pengertian dan kebersamaan kalian. Serta pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
10. Untuk Adik – adik saya Gabby chyntia, Dicky Agung Prabowo telah mensupport saya sehingga bisa menyelesaikan Skripsi Saya.

Penulis menyadari, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Medan, 2013

(Anggi Chaxandra)

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Uraian Teoritis .....	5
1. Pengertian dan Peranan Bank .....	5
2. Pengertian dan Jenis-jenis Kualitas Pelayanan .....	7
3. Komponen dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
4. Pengertian dan Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	10
5. Menentukan Nilai Dan Kebutuhan Nasabah.....	14
B. Kerangka Konseptual.....	15
C. Hipotesis .....	17
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
B. Populasi dan Sampel.....	19
C. Definisi Operasional .....	20
D. Jenis dan Sumber Data.....	21
E. Teknik Pengumpulan Data .....	22
F. Teknik Analisis Data .....	23

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	26
1. Deskripsi Data Perusahaan .....	26
2. Jenis Usaha.....	27
3. Struktur Organisasi .....	31
4. Kinerja Usaha Terkini.....	35
5. Bentuk-bentuk Pelayanan yang diberikan .....	37
6. Kepuasan Nasabah Bank BTPN Medan .....	38
7. Penyajian Data Angket Responden.....	39
B. Pembahasan.....	49
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
2. Regresi Linier Sederhana.....	52
3. Uji Hipotesis .....	53
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	55
B. Saran .....	56

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual .....	16
2. Struktur Organisasi Bank BTPN Medan .....	32



## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah Nasabah Tabungan BANK BTPN Tabun 2011 .....	2
2. Rincian Waktu Penelitian.....	18
3. Defenisi Operasional Variabel .....	21
4. Instrumen Skala Likert .....	23
5. Data Variabel Bebas (X) Kualitas Pelayanan .....	40
6. Data Variabel Terikat (Y) Kepuasan Nasabah .....	44
7. Validitas Butir Pertanyaan Variabel Bebas X dan Y .....	50
8. Reliability Statistics .....	51
9. Regresi Linier Sederhana .....	52
10. Uji Signifikan Parstat (Uji t) .....	53
11. Koefisien Deleminasi ( $R^2$ ).....	54