

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan lahir dan batin kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis dengan segala kerendahan hati menyadari sepenuhnya bahwa karya ilmiah ini masih benar – benar jauh dari sempurna, dan masih banyak kekurangan serta kejanggalan terdapat di dalamnya, oleh sebab itu penulis mohon kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna sempurnanya karya ilmiah ini. Pada kesempatan ini juga penulis sekali lagi dengan segala kerendahan hati tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Medan Area.
4. Bapak Muslim Wijaya, SE, MSi, selaku pembimbing I yang telah bersedia memotivasi dan meluangkan waktunya membimbing penulis guna selesainya skripsi ini.

5. Ibu. Dra. Isnaniah, LKS, MMA, selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya membimbing penulis guna selesainya skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar penulis dari sejak awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Bapak Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Cabang Binjai beserta staf yang telah bersedia menerima dan memberikan bantuan kepada penulis untuk mengambil data guna penyelesaian karya ilmiah ini.
8. Segenap staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberikan bantuan dan pelayanan administrasi kepada penulis.
9. Seluruh sanak keluarga yang terus memberikan dorongan agar penulis terus untuk menyelesaikan perkuliahan.

Akhirnya semoga Allah SWT memberikan berkah dan karunia Nya kepada kita semua. Amin.

Medan, 20 Nopember 2010
Penulis

Sri Handayani

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II : LANDASAN TEORITIS.....	1
A. Uraian Teoritis.....	4
2.1. Pengertian Pelayanan.....	4
2.2. Pengertian Kepuasan Konsumen/Pelanggan.....	5
2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	7
2.4. Menilai Tingkat Kepuasan Konsumen.....	9
2.5. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	13
2.6. Strategi yang Dapat Dipadukan Untuk Meraih dan Meningkatkan Kepuasan Pelayanan.....	16
2.7. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.8. Etika dan Etiket dalam Pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.....	25
B. Kerangka Konseptual.....	26
C. Hipotesis.....	27
BAB III : METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.1.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	29
3.1.3 Waktu Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel.....	30
C. Definisi Operasional.....	31

D. Jenis dan Sumber Data.....	32
E. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian.....	36
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	36
4.2 Visi dan Misi BRI.....	38
4.3 Struktur Organisasi	44
4.4 Penghargaan-Penghargaan yang Pernah Diraih oleh BRI	44
4.5 Kebijakan Standar Layanan Oleh Frontliner Pada Bank	
Rakyat Indonesia.....	47
B. Pembahasan.....	56
Tabulasi Hasil Kuisioner.....	56
1. Karakteristik Responden.....	55
2. Penyajian Data Variabel X (Pelayanan)	57
3. Penyajian Data Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	61
C. Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah pada	
PT. Bank, Rakyat Indonesia (Persewa) Tok Cabang Binjai..	65
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 Kerangka Konseptual.....	27
GambarIV.1 Struktur Organisasi Kepegawaian Kantor Cabang Bank Rakyat Indonesia Binjai.....	40
GambarIV.2 Penghargaan-penghargaan yang pernah diraih BRI.....	44



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel III.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	34
Tabel IV.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	57
Tabel IV.3 Distribusi Jawaban Responden tentang Sikap Petugas Frontliner.....	57
Tabel IV.4 Distribusi Jawaban Responden tentang Sikap Petugas Frontliner ketika berkomunikasi dengan nasabah.....	58
Tabel IV.5 Distribusi Jawaban Responden tentang Antusias Sikap Petugas Frontliner Ketika melayani nasabah.....	58
Tabel IV.6 Distribusi Jawaban Responden mengenai apakah petugas Frontliner selalu Meminta izin ketika terjadi interupsi ketika melayani nasabah.....	59
Tabel IV.7. Distribusi Jawaban Responden tentang apakah frontliner meminta maaf ketika terjadi hal-hal yang mengganggu nasabah.....	59
Tabel IV.8 Distribusi Jawaban Responden tentang kebandalan petugas ketika Menginformasikan produk.....	60
Tabel IV.9 Distribusi Jawaban Responden tentang tanggapan dan empati petugas Terhadap keluhan nasabah.....	60
Tabel IV.10 Distribusi Jawaban Responden tentang sikap frontliner ketika mengakhiri Transaksi.....	60
Tabel IV.11 Distribusi Pendapat Responden mengenai pelayanan yang telah diberikan Petugas Frontliner terhadap nasabah.....	61
Tabel IV.12 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kinerja dan Keramahan Petugas Frontliner terhadap nasabah.....	62
Tabel IV.13 Distribusi Jawaban Responden mengenai kesigapan petugas Frontliner Ketika terjadi antrian panjang nasabah.....	62
Tabel IV.14 Distribusi Jawaban Responden mengenai kerapihan pakaian, rambut, Name tag dan Sepatu petugas Frontliner.....	62
Tabel IV.15 Distribusi Pendapat Responden tentang apakah petugas frontliner Mendengarkan dengan baik ketika nasabah menyampaikan keluhan.....	63

Tabel IV.16 Distribusi Pendapat Responden tentang Kinerja Teller dalam Memberikan Pelayanan.....	53
Tabel IV.17 Distribusi Pendapat Responden tentang Pelayanan Petugas Frontliner Apakah telah sesuai dengan tingkat kepentingan yang nasabah Butuhkan.....	64
Tabel IV.18 Distribusi Pendapat Responden tentang Pelayanan yang diberikan Apakah telah sesuai dengan yang nasabah inginkan.....	64
Tabel IV.19 Total Skor Hasil Tabulasi Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Binjai.....	65

