

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum 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. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Usan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing II yang banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini
4. Bapak Drs. Amrin Mulia Utama, Msi, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.

6. Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Pembantu H.M Yamin Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
7. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan dorongan kepada ananda dari sejak awal perkualihan sampai selesainya pendidikan ananda.
9. Suami yang tercinta yang telah memotivasi dan mendukung saya hingga selesainya skripsi.

Wassalamu 'alaikum W.W

Medan, 2011
Penulis

(DEVI ARIE)

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.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
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 (Customer Value).....	10
4. Hirarki Nilai Pelanggan (Customer Value).....	11
5. Dimensi faktor Nilai Pelanggan.....	12
6. Tipe Pelanggan.....	13
7. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)	14
B. Kerangka Konseptual.....	17
C. Hipotesis.....	19
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel.....	21
C. 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	28
1. Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk	28
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	30
3. Kegiatan Bank BTN.....	31
4. Budaya Perusahaan	33
5. Logo Perusahaan.....	34
6. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Cabang (Persero), Tbk Cabang Medan H. M. Yamin.....	34
7. Bentuk Produk dan Jasa Bank Tabungan Negara.....	36
8. Penyajian Data Responden	42
9. Penyajian Data Angket Responden.....	45
B. Pembahasan.....	54
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	57
3. Analisis Regresi Linier Berganda	60
4. Uji Hipotesis	61
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

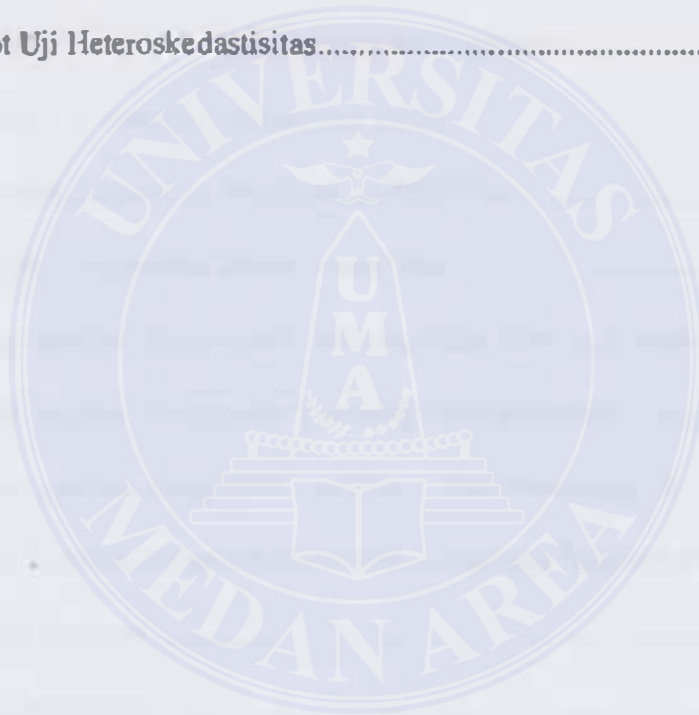
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Malam
1. Hirarki Nilai Pelanggan.....	12
2. Kerangka Konseptual	19
3. Struktur Organisasi Bank BTN Kancapem M.Yamin.....	35
4. PP-Plot.....	57
5. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	59





DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah Nasabah Tabungan Bataa	4
2. Instrumen Skala Likert.....	5
3. Rincian Waktu Penelitian.....	20
4. Definisi Operasional.....	22
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Status	44
9. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Nilai Kinerja Produk (X_1)..	45
10. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Nilai Pelayanan (X_2).....	48
11. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Nilai Emosional (X_3)	50
12. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	52
13. Item-Total Statistics	55
14. Validitas Instrumen	56
15. Reliability Statistics	56
16. Tests Of Normality.....	58
17. Uji Multikolinearitas	60
18. Analisis Regresi Linier Berganda	61
19. Pengujian Signifikansi Simultan (Uji-F).....	62
20. Uji Signifikan Parsial (Uji - t)	63
21. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64