

KATAPENGANTAR

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.
4. Bapak Drs. Patar Marbun, SE, MSi selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya, guna membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Agustiono, SE, MMA sebagai Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing penulis dalam

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
7. PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Kacapem Simalingkar Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
8. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta “ Ir. M. K. Silaen, yang mengilhami semangat penulis, sekaligus skripsi ini dipersembahkan sebagai budi bakti kepada orang tua penulis. Ibunda tercinta “Ester Perdede” yang dengan penuh kasih sayang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta dengan do’a restunya penulis berhasil menyelesaikan pendidikan hingga ke perguruan tinggi serta 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, 2012
Penulis

(YOHANA STEVANIE SILAEN)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BABI : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis	6
1. Pengertian dan Peranan Bank	6
2. Pengertian dan Jenis-jenis Kualitas Pelayanan	8
3. Komponen dan Dimensi Pelayanan	9
4. Pengertian Fasilitas dan Fasilitas Bank	10
5. Pengertian dan Pengukuran Kepuasan Nasabah	12
6. Menentukan Nilai Dan Kebutuhan Nasabah	16
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	21
D. Jenis dan Sumber Data	22
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Teknik Analisis Data	24

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	27
1. Deskripsi Data Perusahaan	27
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	29
3. Kegiatan Bank BTN.....	30
4. Budaya Perusahaan	31
5. Logo Perusahaan.....	33
6. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Cabang (Persero), Katapem Simalingkar Medan	33
7. Bentuk Produk dan Jasa Bank Tabungan Negara	34
8. Penyajian Data Responden	41
9. Penyajian Data Angket Responden.....	43
B. Pembahasan	52
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
2. Analisis Regresi Linier Berganda	55
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4. Uji Hipotesis	57
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Kerangka konseptual	17
Logo BTN	33
Struktur Organisasi BTN Kacapero Simalingkar Medan.....	34



DAFTAR TABEL

	Halaman
Rincian waktu penelitian	20
Definisi Operasional Variabel	22
Jenis Kelamin responden.....	41
Usia responden	42
Pekerjaan responden	42
Regresi Linier Berganda	55
Uji Koefisien Determinasi.....	56
Pengujian signifikansi simultan	57
Uji signifikansi parsial.....	58