

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr.Wb*

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini serta tidak lupa Shalawat dan Salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW.

Judul penelitian skripsi ini adalah “Analisis Pengaruh Team Kerja *Frontliner* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Bumiputera Medan” yang diajukan sabagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan dan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan skripsi ini telah dilakukan semaksimal mungkin, tetapi penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan di dalam pemyusunannya. Oleh sebab itu dengan kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca yang tujuannya membangun kesempurnaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan berbagai pihak, baik secara moril maupun materil yang diberikan penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini untuk yang teristimewa Ayahanda dan Ibunda yang telah membesarkan, mengasuh,

mendidik dan melimpahkan kasih sayangnya hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini. tidak lupa pula pada Abang dan Adik saya yang turut memberikan doa dan dukungannya.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan 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 Ekonomi Universitas Medan Area serta Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini
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.
5. H. Syabriandy, SE, MSi selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Majelis Seminar dan Meja Hijau
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. PT. Bank Bumiputera Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Terima kasih sebesar-besarnya buat Dwi Rhamayani yang telah banyak membantu dan selalu setia mensupport dari awal pengerjaan skripsi ini hingga selesai, "Sharangeo".
11. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen 08' Atih, Memey, Ria, Lia, Ichal, Tya dan seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu dikarenakan keterbatasan waktu yang dimiliki penulis dan tetap semangat dalam mewujudkan cita-cita semoga sukses.

*Wassalammu 'alaikum Wr. Wib*

Medan, April 2012  
Penulis

**(RIKI MASDIANSYAH)**  
NPM : 088320168

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Uraian Teoritis.....	5
1. Pengertian dan Tujuan Pemasaran Bank.....	5
a. Pengertian Pemasaran Bank .....	5
b. Tujuan Pemasaran Bank .....	6
c. Atribut Produk Perbankan.....	7
2. Identifikasi Jenis-jenis Nasabah .....	8
3. Customer Window.....	8
4. Layanan Nasabah .....	10
5. Analisis Peranan Team Kerja <i>Frontliner</i> Perbankan .....	11
6. Loyalitas Nasabah ( <i>Customer Loyalty</i> ).....	12
a. Pengertian Loyalitas Nasabah .....	12
b. Dimensi Loyalitas Nasabah .....	15
c. Kiat Membangun Loyalitas Nasabah.....	16
B. Kerangka Konseptual.....	18
C. Hipotesis.....	18

### **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 Perusahaan .....	28
2. Visi dan Misi PT Bank Bumiputera .....	29
3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	30
4. Uraian Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab .....	31
5. Usaha-usaha yang dilakukan perusahaan .....	40
6. Hambatan-hambatan yang dihadapi .....	41
7. Penyajian Data Angket Responden .....	42
B. Pembahasan .....	52
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
3. Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	57
4. Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	58
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59

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

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	61

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Diagram Kerangka Konseptual Analisis Pengaruh Team Kerja <i>Frontliner</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Bumiputera Medan .....	18
2. Struktur Organisasi PT. Bank Bumiputera Medan.....	31



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1. Rincian Waktu Penelitian .....	20
2. Instrumen Skala Likert .....	24
3. Penyajian Data Angket Responden .....	42
4. Validitas Butir Pertanyaan .....	53
5. Realibilitas Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4$ Terhadap $Y$ .....	54
6. Regresi Linier Berganda.....	55
7. Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	57
8. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	59
9. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60