

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang maha Kuasa atas berkat, kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) EKA PRASETYA MEDAN** “. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

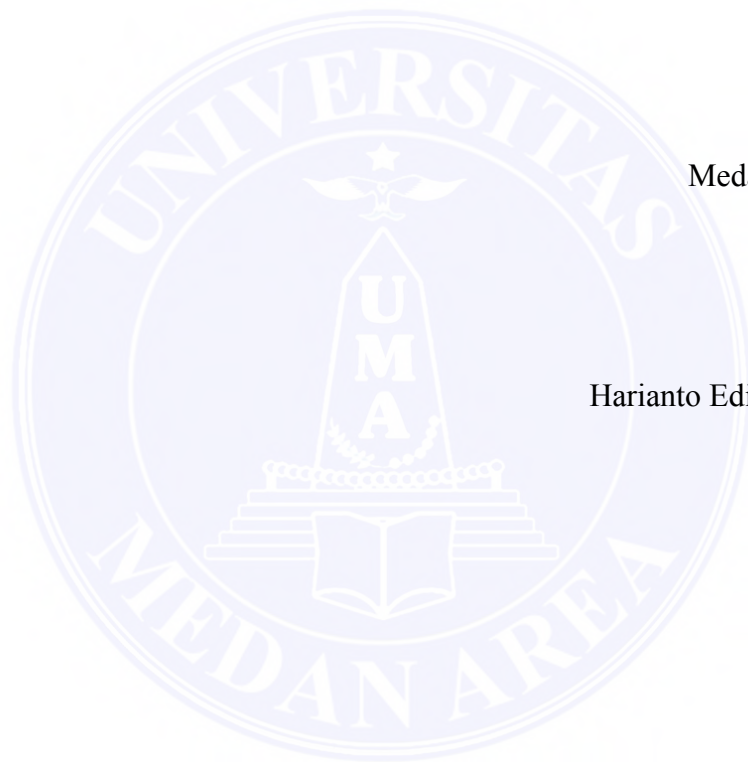
Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak sekali petunjuk, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak Prof. Dr. H. Sya’ad Afifuddin, SE, MEd, dan Ibu Adelina Lubis,SE,M.Si selaku pembimbing yang telah sabar, tekun, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi. Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr.H.A.Ya’kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Dr.Ihsan Efendi,SE,Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Hery Syahrial,SE, Msi, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Adelina Lubis,SE, Msi selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf di jurusan Manajemen FE UMA yang telah sabar memberikan ilmu dan membantu dalam terlaksananya kegiatan perkuliahan ini.
6. Keluarga penulis (Ayah, Ibu, Abang, Adik) terimakasih atas doa, bantuan, semangat, motivasi, nasehat, dan fasilitas yang diberikan.
7. Teman-teman Manajemen 2012: Andreas, Riza, Goodfriend, Benny, Khairuldiansyah dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan semua.

Medan, 12 Juli 2016

Harianto Edi Putra Sihotang



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR SKEMA	vii
BAB 1 : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	4
1. Pengertian Kualitas	4
2. Pengertian Pelayanan	5
3. Jenis-jenis Pelayanan	6
4. Karakteristik Pelayanan	7
5. Kualitas Pelayanan.....	9
6. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	12
7. Pengukuran Kualitas Pelayanan	14
B. Loyalitas Pelanggan	15
1. Pengertian Loyalitas	15
2. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	17
3. Indikator Pengukuran Loyalitas Pelanggan	18
C. Penelitian Terdahulu	19

D. Kerangka Konseptual	19
E. Hipotesis	20
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi, Waktu Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel.....	22
C. Batasan dan Definisi Operasional	22
D. Jenis Data dan Sumber data	25
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Teknik Analisis Data	26
1. Uji Validitas dan reabilitas	26
2. Uji Statistik	27
3. Uji Hipotesis	28
4. Uji Determinasi (R^2)	28
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	29
1. Deskripsi Data Perusahaan.....	29
2. Struktur Organisasi.....	31
3. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	32
4. Kegiatan Usaha	44
5. Deskripsi Profil Responden.....	49
6. Hasil Jawaban Responden.....	52
B. Pembahasan	63
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
2. Hasil Regresi Linier Sederhanan	67

3. Hasil Uji Hipotesis	68
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73

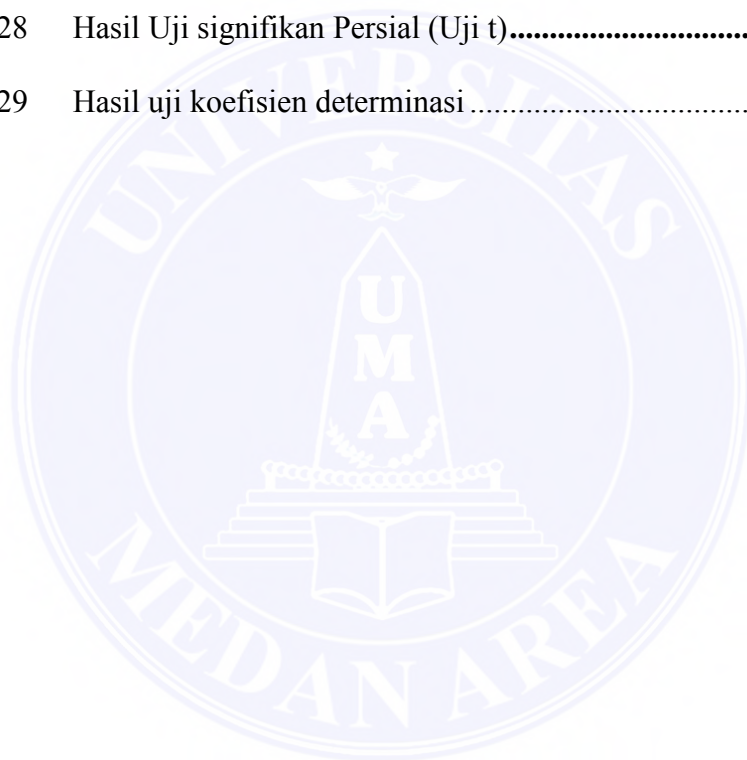


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu 19
Tabel 3.1	Jadwal kegiatan 21
Tabel 3.2	Defenisi operasional variabel 24
Tabel 4.1	Deskripsi responden berdasarkan Jenil Kelamin..... 50
Tabel 4.2	Deskripsi responden berdasarkan Usia..... 50
Tabel 4.3	Deskripsi responden berdasarkan Pekerjaan 51
Tabel 4.4	Deskripsi responden berdasarkan Penghasilan..... 51
Tabel 4.5	Tanggapan responden mengenai karyawan selalu menjaga ketepatan, kelancaran dan kehandalan pelayanan 53
Tabel 4.6	Tanggapan responden mengenai karyawan BPR cepat dalam melayani nasabahnya 53
Tabel 4.7	Tanggapan responden mengenai keramah-tamahan karyawan membuat para nasabah merasa puas..... 54
Tabel 4.8	Tanggapan responden mengenai pada BPR terjamin keamanan dalam melakukan transaksi..... 54
Tabel 4.9	Tanggapan responden mengenai BPR Eka Prasetya memiliki ruang tunggu yang nyaman 55
Tabel 4.10	Tanggapan responden mengenai karyawan bersedia menangani keluhan dengan cepat 55
Tabel 4.11	Tanggapan responden mengenai karyawan selalu tanggap dan siap dalam melayani nasabah 56

Tabel 4.12	Tanggapan responden mengenai penyambutan yang anda terima dari karyawan cukup baik.....	56
Tabel 4.13	Tanggapan responden mengenai prosedur dan waktu pelayanan terhadap nasabah selalu berjalan sesuai dengan ketentuan	57
Tabel 4.14	Tanggapan responden mengenai keamanan tempat parkir dan penampilan karyawan sesuai dengan karakter perusahaan	57
Tabel 4.15	Tanggapan responden mengenai menggunakan jasa BPR secara rutin.....	58
Tabel 4.16	Tanggapan responden mengenai menggunakan BPR untuk keperluan usaha	58
Tabel 4.17	Tanggapan responden mengenai merekomendasikan BPR Eka Prasetya Kepada pihak lain.....	59
Tabel 4.18	Tanggapan responden mengenai menjadi pelanggan BPR adalah pilihan yang tepat	60
Tabel 4.19	Tanggapan responden mengenai tidak terpengaruh oleh daya tarik Perusahaan yang sejenis.....	60
Tabel 4.20	Tanggapan responden mengenai berkeinginan untuk terus menjadi nasabah BPR Eka Prasetya	61
Tabel 4.21	Tanggapan responden mengenai Puas menggunakan produk yang ditawarkan oleh BPR Eka Prasety	61
Tabel 4.22	Tanggapan responden mengenai keluhan nasabah terhadap pemakaian produk BPR Eka Prasetya rendah.....	62

Tabel 4.23	Tanggapan responden mengenai produk-produk BPR perlu diinformasikan kepada orang lain	62
Tabel 4.24	Tanggapan responden mengenai BPR Eka Prasetya menjadi pilihan utama untuk meminjam	63
Tabel 4.25	Hasil uji Validitas variabel X dan Y	65
Tabel 4.26	Hasil Uji Reliabilitas variabel X dan Y	66
Tabel 4.27	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	67
Tabel 4.28	Hasil Uji signifikan Persial (Uji t).....	68
Tabel 4.29	Hasil uji koefisien determinasi	69



DAFTAR TABEL

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar IV.1 Struktur organisasi.....	31

