

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia yang penuh dengan ilmu kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir penulis yang berjudul **Penelitian Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Mestika Dharma Kantor Pusat Medan Tahun 2010.**

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis telah banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Ir. Kamil Mustafa, MT sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan juga menyumbangkan pikiran yang bermanfaat serta menuntun penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Hj. Ninny Siregar, MSi, sebagai Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam memberikan petunjuk dan saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Pengajar yang telah memberikan bimbingan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
4. Bapak Leo Setia, sebagai Direktur Operasional Bank Mestika Dharma Kantor Pusat Medan.
5. Bapak Limit, SE., sebagai Kepala Bagian *Risk Management* dan Resiko Kantor Pusat Medan

6. Seluruh staf karyawan dan karyawan PT. Bank Mestika Dharma Kantor Pusat Medan yang telah memberikan masukan selama melakukan penulisan skripsi ini.
7. Yang tersayang kedua orang tua dan keluarga besar, yang penuh perhatian, pengertian dan kasih sayang mendoakan saya dengan tulus
8. Istri tercinta Sherly dan buah hati Rafael Justine dan Fhatan Fabrizyo Xinclair Saragih tersayang yang memberi kesempatan bagi saya untuk menyelesaikan perkuliahan dan dengan penuh cinta serta kasih sayang yang selalu mendoakan dengan tulus.
9. Rekan-rekan mahasiswa dan teman-teman yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu serta memberikan saran-saran hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini masih belum sempurna, untuk itu dengan rasa rendah hati penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini, sehingga penulisan ini dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya. Akhirnya kepada Tuhan Yang Maha Esa kita berserah diri.

Semoga hasil penulisan skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca.

Hormat saya,
Penulis

Doras Hamonangan Saragih
03.815.0006

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Uji Hipotesis	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Asumsi-asumsi	6
1.7 Batasan Masalah.....	6
1.8 Sistematika Penelitian	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	9
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	9
2.2 Visi dan Misi PT. Bank Mestika Dharma	12
2.2.1 Visi Bank Mestika	12

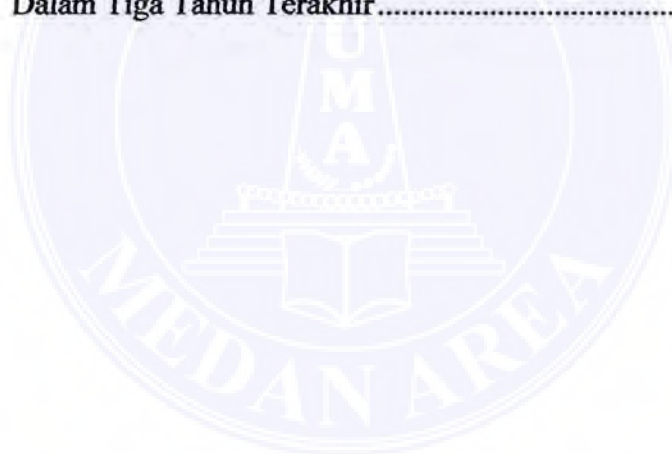
2.2.2	Misi Bank Mestika	13
2.3	Tujuan Perusahaan	13
2.4	Struktur Organisasi PT. Bank Mestika Dharma.....	14
BAB III	PROSES JASA PELAYANAN	21
3.1	Pengertian dan Fungsi Bank.....	21
3.1.1	Pengertian Bank	21
3.1.2	Fungsi Bank.....	22
3.2	Pengertian dan Manfaat Tabungan	24
3.2.1	Pengertian Tabungan.....	24
3.2.2	Manfaat Tabungan.....	24
3.3	Kualitas dan Pelayanan Jasa.....	25
3.4	Pentingnya Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
3.5	Manfaat Program Kepuasan Pelanggan	29
3.6	Bentuk dan Produk Kulit Produk Jasa Yang Ditawarkan	32
3.6.1	Produk Dana.....	32
3.6.2	Produk Jasa dan Layanan.....	35
3.7	Produk Kredit	37
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	39
4.1	Data	39
4.2	Populasi dan Sampel	39
4.2.1	Populasi	39
4.2.2	Sampel	40
4.3	Jenis dan Pengumpulan Data	40

4.4	Pengolahan dan Analisis Data.....	40
4.5	Uji Hipotesis	41
4.6	Hasil Pengukuran Berdasarkan Kuesioner	42
4.7	Identitas Responden	43
4.8	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X).....	44
4.9	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	50
BAB V	ANALISA DAN EVALUASI.....	63
5.1	Perkembangan Jumlah Nasabah di PT. Bank Mestika	
	Dharma	63
5.1.1	Perkembangan Jumlah Nasabah.....	63
5.1.2	Pertumbuhan Nasabah/Pelanggan	64
5.1.3	Perkembangan jumlah Nilai Tabungan	65
5.2	Evaluasi	66
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	69
6.1	Kesimpulan	69
6.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1.	Kuesioner Survey Pengukuran Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah Dengan Kategori	42
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
Tabel 4.5	Apakah Kebersihan Dan Kerapian Para Karyawan PT.Bank Mestika Dharma Sudah Baik.....	45
Tabel 4.6	Bagaimana Sarana/Fasilitas Yang Tersedia di Lokasi PT. Bank Mestika Dharma.....	45
Tabel 4.7	Apakah Penataan Ruang (Tata Letak) Dapat Membuat Para Nasabah Nyaman	46
Tabel 4.8	Bagaimana Pelayanan Yang Diberikan Para Karyawan Kepada Nasabah.....	46
Tabel 4.9	Apakah Pegawai Bank Selalu Mengingatkan Anda Akan Kewajiban Anda Terhadap Bank Pada Waktu-Waktu Tertentu	47
Tabel 4.10	Apakah Dari Segi Komunikasi, Informasi Dan Penjelasan Yang Diberikan Oleh Pegawai Bank Kepada Anda Sudah Baik	47
Tabel 4.11	Apakah Dalam Memberikan Pelayanan Perusahaan Memperhatikan Kebutuhan Para Pengguna Jasa Tabungan .	48
Tabel 4.12	Apakah Pihak Bank Memberikan Ganti Rugi Atau Layanan Ulang Jika Pelayanan Yang Diberikan Tidak Sesuai Dengan Yang Anda Harapkan.....	48
Tabel 4.13	Apakah Pelayanan Yang diberikan Oleh Perusahaan Mempunyai Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah	49
Tabel 4.14	Apakah Dalam Memberikan Pelayanan Perusahaan Memperhatikan Kebutuhan Para Pengguna Jasa Tabungan	49
Tabel 4.15	Bagaimana Kepuasan Atas Kemampuan Komunikasi Para Pegawai PT. Bank Mestika Dharma.....	50
Tabel 4.16	Bagaimana Kepuasan Yang Anda Rasakan Atas Dasar Ketrampilan Dan Kecepatan Para Pegawai PT. Bank Mestika Dharma	51
Tabel 4.17	Bagaimana Kepuasan Atas Jaminan Pelayanan Di PT. Bank Mestika Dharma	51
Tabel 4.18	Bagaimana Kesan Yang Anda Rasakan Terhadap Keamanan Pelayanan Yang Diberikan PT. Bank Mestika Dharma	52
Tabel 4.19	Bagaimana Kepuasan Atas Dasar Peralatan Yang Digunakan Di PT. Bank Mestika Dharma	52

Tabel 4.20	Bagaimana Kepuasan Atas Lokasi Dari PT. Bank Mestika Dharma	53
Tabel 4.21	Bagaimana Kepuasan Atas Ketepatan Dan Kecepatan Pelayanan PT. Bank Mestika Dharma.....	53
Tabel 4.22	Apakah Bapak/Ibu Puas dengan Service Quality Yang Diberikan Oleh PT. Bank Mestika Dharma	54
Tabel 4.23	Bagaimana Kesan Bapak/Ibu Setelah Menggunakan Jasa Tabungan Mestika	54
Tabel 4.24	Untuk Seterusnya, Apakah Anda Yakin Akan Tetap Menjadi Nasabah Di PT. Bank Mestika Dharma Dan Tidak Berpindah Ke Bank Lain.....	55
Tabel 4.25	Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X)	56
Tabel 4.26	Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (y)	58
Tabel 4.27	Koefisien Korelasi Antara Variabel X Dengan Variabel Y ..	60
Tabel 5.1	Jumlah Nasabah di PT. Bank Mestika Dharma dalam Tiga Tahun Terakhir.....	64
Tabel 5.2	Jumlah Nilai Tabungan Di PT. Bank Mestika Dharma Dalam Tiga Tahun Terakhir.....	65



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT. Bank Mestika Dharma Medan.....	15
Gambar 5.1. Jumlah Nasabah Bank Mestika Tiga Tahun Terakhir	64
Gambar 5.2. Nilai Tabungan Nasabah Tiga Tahun Terakhir.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan nasabah	73
2. Angket Pertanyaan Untuk Variabel Bebas (Pelayanan)	74
3. Angket Pertanyaan Untuk Varibel Terikat (Kepuasan)	76

