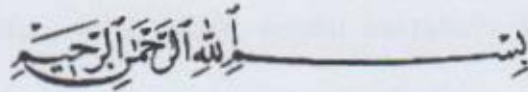


## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang selalu menyertai penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Trade Services Pada Standard Chartered Bank Medan". Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis telah banyak menerima saran, motivasi, dan doa dari berbagai pihak selama proses studi dan pengerjaan penelitian ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Affuddin, SE, MEd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang juga merupakan Dosen Pembimbing I dan Penguji I. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah membantu dan membimbing serta memberi pengarahannya dengan penuh kesabaran dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi, selaku ketua jurusan manajemen Universitas Medan Area yang juga merupakan Dosen Pembimbing II dan Penguji II, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya

kerena telah membantu dan membimbing serta memberi pengarahan dengan penuh kesabaran dalam pengerjaan skripsi ini.

3. Ibu Dra. Isnainiah, LKS, MMA, selaku sekretaris jurusan manajemen Universitas Medan Area.
4. Drs. Zainal Abidin, MH, selaku ketua tim penguji skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak terhadap kontribusi bapak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Amrin Mulia U, SE, MM, selaku Dosen Wali penulis yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis untuk meningkatkan prestasi belajar tiap semester selama penulis aktif kuliah.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya Jurusan Manajemen Universitas Medan Area yang telah banyak membantu penulis dari awal sampai penelitian ini selesai dan juga selama masa perkuliahan.
7. Kepada seluruh staff tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area bang Lindung, Bu Tini, bang Husni (ucok), bang Doni, bang Hendrik, dan seluruh staff tata usaha yang lainnya, terima kasih untuk semua jasa-jasanya dan bantuan administrasi selama perkuliahan.
8. Kepada Ibu Ani Fadiah dan Bapak Sarofati Daeli, selaku staff Trade Services Standard Chartered Bank Medan, terima kasih atas kesempatan dan izin yang diberikan untuk melakukan penelitian pada Standard Chartered Bank Medan dan juga telah banyak memberikan banyak pencerahan, ilmu, wawasan, dan banyak pengalaman yang berharga yang mungkin tidak didapatkan oleh penulis dalam perkuliahan.

9. Kepada kedua orang tuaku tercinta Bapak Sarian dan Ibu Suraini, terima kasih atas segala kasih sayang, doa dan dukungannya, serta kesabaran dalam menunggu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis hanya bisa memberikan balasan ini atas segala pengorbanan yang telah dilakukan. Terima Kasih Bapak & Ibu untuk segala-galanya.
10. Kepada adik-adikku tercinta Ola dan Yoga, trima kasih atas semua bantuannya ya...!
11. Kepada sahabat-sahabat terbaikku: Wisnu, bang Wandu, bang Putra, Mamy(rizka), dan neng Rina yang cantik. Penulis mengucapkan trima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan dan dorongan semangat yang luar biasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Karena sebelumnya penulis sempat mengalami patah-semangat karena keterlambatan segala urusan administrasi, tapi semua rekan-rekan ku ini selalu saja setia membantu. Once more thank's friends.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan jurusan manajemen stambuk 06' yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala kerja-sama dan dukungan yang telah diberikan selama ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkenan untuk membacanya dan penulis sangat menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga masih memiliki keterbatasan dan kekurangan,

dengan kerendahan hati penulis menerima saran dan masukan yang membangun serta membantu untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Medan, Maret 2010  
Penulis

Yudi Setyadi





## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS .....	7
A. Uraian Teoritis.....	7
1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	7
2. Perilaku Konsumen.....	10
3. Konsep Jasa .....	12
3.1. Karakteristik Jasa.....	12
3.2. Kualitas jasa.....	15
3.3. Pengukuran Kualitas Jasa .....	16
3.4. Faktor-Faktor yang Menentukan Kualitas Jasa....	18
4. Konsep dan Kualitas Pelayanan .....	19
4.1. Pengertian Pelayanan.....	19
4.2. Kualitas Pelayanan .....	20
5. Loyalitas Konsumen.....	22
6. Bank.....	25
B. Kerangka Konseptual.....	26
C. Hipotesis.....	28
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....	29
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
B. Populasi dan Sampel.....	30

C. Definisi Operasional.....	32
D. Jenis dan Sumber Data .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Uji Validitas .....	35
G. Uji Reliabilitas .....	36
H. Uji Asumsi Klasik .....	37
I. Metode Analisis Data .....	38
J. Pengujian Hipotesis .....	39
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Hasil Penelitian .....	41
1. Sejarah Perusahaan .....	41
2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	44
B. Pembahasan .....	48
1. Uji Validitas .....	48
2. Uji Reliabilitas .....	50
3. Uji Asumsi Klasik .....	51
4. Metode Analisis Data .....	53
5. Pengujian Hipotesis .....	56
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	27
2. Struktur Organisasi Trade Services Standard Chartered Bank .....	45
3. Plot Uji Normalitas.....	52



## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Rincian Waktu Penelitian.....	30
2. Operasional Variabel Penelitian .....	32
3. Instrumen Skala Likert.....	35
4. Uji Validitas.....	49
5. Reliability Statistics (Uji Reliabilitas).....	50
6. One-Sample Kolmogrov-Smimov (Uji Normalitas) .....	51
7. Coefficiens <sup>a</sup> (Uji Multikolinearitas) .....	53
8. Uji Heterokedastisitas.....	54
9. Analisis Regresi Linear Berganda .....	55
10. Model Summary (Uji Determinasi ( $R^2$ )) .....	57
11. ANOVA <sup>b</sup> (Hasil Uji F) .....	58
12. Hasil Uji t.....	59