



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*CUSTOMER SERVICE*) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU MARENDAL

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program studi Manajemen Pemasaran Internasional di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

**Rizki Deliana Sabrina Dalimunthe
1701010027**

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
2021**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai civitas akademik Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizki Deliana Sabrina Dalimunthe

NIM : 1701010037

Progam Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia Hak Royalti Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh kualitas pelayanan (*customer service*) terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada pt. Bank sumut kantor cabang pembantu marendal “

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, belum pernah dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Deli Serdang, November 2021



Rizki Deniana Sabrina Dalimunthe

1701010027

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*CUSTOMER SERVICE*) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU MARENDAL

Diajukan oleh :

Nama : Rizki Dellana Sabrina Dalimunthe
NIM : 1701010027
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian pernyataan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran Pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Asmara Wildani Pasaribu, S.Sos., M.M
Penguji : Binsar Sihombing, SE. M.Si
Penguji : Dr. Hendra



Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua program studi
Manajemen Pemasaran
Internasional



Binsar Sihombing, SE. M.Si.
NIDN. 0108066502

direktur,
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia



Dr. Jenny Elisabeth
NIDN. 0107116301

Ditetapkan di : Deli serdang
Tanggal : November 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang maha esa, atas limpahan rahmat dan karuniannya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Customer Service*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Marendal ” ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Skripsi ini dapat diselesaikan tak lepas dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan kurangnya pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati mengharapkan dan menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan keberhasilan penulisan dimasa yang akan datang.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak hal yang telah dikorbankan dan banyak hal yang didapat untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sangat tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Jeni Elisabeth, selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
2. Binsar Sihombing, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional sekaligus sebagai Dosen Pembimbing pendamping saya yang sudah memberikan banyak arahan dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
3. Asmara Wildani Pasaribu, S.Sos., M.M, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing dan memberikan banyak arahan dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini
4. Dr. Hendra, selaku Dosen Penguji saya yang telah memberikan kritikan dan saran yang baik untuk kelengkapan skripsi saya.
5. Bapak dan Ibu Dosen prodi Manajemen Pemasaran beserta seluruh jajaran staf kepegawaian Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang telah mendidik kurang lebih 4 tahun ini dan membantu segala kepengurusan administrasi kemahasiswaan.
6. Perpustakaan Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia terkhusus Bapak Edward Sijabat dan Kartison Simanjuntak. Yang telah memberikan saran dan masukan mengenai refrensi jurnal dan buku dalam kelengkapan skripsi ini.

7. Diri saya sendiri, yang telah mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terima kasih karena selalu berpikir positif ketika keadaan sempit tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, terima kasih sudah tidak pernah menyerah walau sering kali merasa kalah.
8. Orang tua saya, Papa tercinta Ilyas Dalimunthe, Mama tercinta Nana Kusmiana, dan Adik saya tercinta Raihan Albani Dalimunthe yang tak henti-hentinya mendoakan dan memotivasi untuk senantiasa bersemangat dan tak mengenal kata putus asa. Terima kasih atas dukungannya baik secara material, maupun spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen nantinya.
9. Sahabat-sahabat baikku, Missy Bremila Br Sembiring dan Mirelli Elisabet Br Berutu. Terima kasih telah menyediakan pundak untuk menangis bercerita dan memberi bantuan masukan saat saya membutuhkannya dalam pengerjaan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi sahabatku dalam senang maupun susah.
10. Teman spesial, Fadli Fahrezi Siregar terimakasih telah menemani saya selama saya masuk Perguruan Tinggi dan telah memberikan saya semangat selama saya mengerjakan skripsi.
11. Kepada semua teman-teman angkatan 2017 prodi Manajemen Pemasaran Internasional dan Akuntansi Perpajakan di WBI yang telah memberi dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan bagi semua pihak yang membacanya.

Deli Serdang, November 2021
Penulis,



Rizki Deliana Sabrina Dalimunthe
1701010027