

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN ORSINALITAS TUGAS AKHIR iii

ABSTRAK..... i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR TABEL..... viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR SIMBOL x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 4

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Kegunaan Penelitian 5

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 7

1.5.1 Lokasi Penelitian 7

1.5.2 Waktu penelitian 7

BAB II 9

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH 9

2.1 Tinjauan Pustaka..... 9

2.1.1 Pengertian *Service Excellence* 9

2.1.2 Tujuan dan Manfaat *Service Excellence* 11

2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi *Service excellence*..... 12

2.1.4 Pengertian Kepuasan Nasabah 13

2.1.5 Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah 16

2.1.6 Pengukuran Kepuasan Nasabah 17

2.2 Penelitian Terdahulu 18

2.3 Kerangka Pemikiran 22

2.4 Hipotesis..... 24

BAB III 25

OBJEK DAN METODE PENELITIAN	25
3.1 Objek Penelitian	25
3.1.1 Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	25
3.1.2 Profil Perusahaan Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	27
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	28
3.1.4 <i>Statement</i> Budaya Perusahaan.....	29
3.1.5 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya	30
3.1.6 Job Description.....	30
3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan.....	34
3.1.8 Kinerja Usaha Terkini	35
3.2 Metode Penelitian	36
3.2.1 Jenis Penelitian	37
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	37
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.4 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.2.5 Populasi Sasaran	44
3.2.6 Penentuan Sampel.....	44
3.2.7 Model Penelitian.....	46
3.2.8 Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 <i>Service Excellence</i> di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya	53
4.1.2 Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya.....	57
4.1.3 Uji Instrumen	60
4.1.3.1 Uji Validitas	60
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.1.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	62
4.1.5 Uji Korelasi.....	63
4.1.6 Uji Determinasi.....	64
4.1.7 Uji T	66
4.2 Pembahasan.....	68

BAB V	71
SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78
BIODATA PENULIS	108

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Waktu penelitian	8
2.1	Penelitian Terdahulu	19
3.1	<i>Statement</i> Budaya Perusahaa	29
3.2	Jaringan Usaha Kegiatan.....	34
3.3	Oprasionalisasi Variabel	38
4.1	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap <i>Ser-vice Excellence (X)</i>	53
4.2	Klasifikasi penilaian untuk indikator variabel (X) <i>Service Excellence</i>	54
4.3	Kriteria Presentase	55
4.4	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	56
4.5	Klasifikasi penilaian untuk indikator variabel (Y) Kepuasan Nasabah	57
4.6	Kriteria Presentase	58
4.7	Uji Validitas	59
4.8	Uji Reliabilitas	61
4.9	Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	62
4.10	Uji Korelasi	63
4.11	Uji Determinasi.....	64
4.12	Uji t	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Struktur Organisasi BNI KCP Singaparna	30
3.2	Model Penelitian.....	47

DAFTAR SIMBOL

Nomor	Simbol	Istilah
1	n	Ukuran Sampel
2	e	Tingkat Kesalahan

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Jenis Kelamin Responden	77
2	Rata-Rata Usia Responden.....	78
3	Kuesioner Pernyataan No.1 <i>Ability</i> (X)	79
4	Kuesioner Pernyataan No.2 <i>Ability</i> II (X).....	80
5	Kuesioner Pernyataan No.3 <i>Ability</i> III (X)	81
6	Kuesioner Pernyataan No.4 <i>Attitude</i> (X)	82
7	Kuesioner Pernyataan No.5 <i>Attitude</i> II (X).....	83
8	Kuesioner Pernyataan No.6 <i>Appreance</i> (X).....	84
9	Kuesioner Pernyataan No.7 <i>Appreance</i> II (X)	85
10	Kuesioner Pernyataan No.8 <i>Attention</i> (X)	86
11	Kuesioner Pernyataan No.9 <i>Attention</i> II (X).....	87
12	Kuesioner Pernyataan No.10 <i>Action</i> (X)	88
13	Kuesioner Pernyataan No.11 <i>Action</i> II (X).....	89
14	Kuesioner Pernyataan No.12 <i>Accountability</i> (X).....	90
15	Kuesioner Pernyataan No.13 <i>Accountability</i> II (X).....	91
16	Kuesioner Pernyataan No.14 Harga (Y)	92
17	Kuesioner Pernyataan No.15 Kualitas Pelayanan (Y).....	93
18	Kuesioner Pernyataan No.16 Faktor Emosional (Y)	94
19	Kuesioner Pernyataan No.17 Biaya dan Kemudahan (Y).....	95
20	Barcode Kuesioner dan Dokumentasi foto	96
21	Kuesioner Penelitian.....	97
22	Rekap Angket	100
23	MSI Variabel X.....	103
24	MSI Variabel Y	104