

## DAFTAR ISI

<i>COVER</i>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SIMBOL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	8
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	8
1.5.2 Jadwal Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN     HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	11
2.1.1 <i>Service Excellent</i> .....	11
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	21
2.1.3 Kredit Pemilikan Rumah (KPR).....	26
2.1.4 Penelitian Terdahulu .....	29
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
2.3 Hipotesis.....	32
<b>BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Objek Penelitian .....	34

3.1.1	Sejarah dan Profil PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.	34
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	36
3.1.3	Makna Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. ....	37
3.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan .....	39
3.2	Metode Penelitian.....	40
3.2.1	Jenis Penelitian .....	40
3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	40
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.2.3.1	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.2.3.2	Populasi Sasaran .....	44
3.2.3.3	Penentuan Sampel.....	44
3.2.4	Metode Penelitian .....	46
3.2.5	Teknik Analisis Data .....	46
1.	Uji Instrumen .....	47
2.	Analisis Deskriptif .....	47
3.	Analisis Pengaruh <i>Service Excellent</i> Terhadap Kepuasan Nasabah KPR .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	53
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian .....	53
4.1.2	Analisis Data.....	54
4.1.3	Analisis Pengaruh <i>Service Excellent</i> Terhadap Kepuasan Nasabah KPR.....	59
4.2	Pembahasan .....	65
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>67</b>
5.1	Simpulan .....	67
5.2	Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>73</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>		<b>89</b>

## DAFTAR SINGKATAN

1	KPR	Kredit Pemilikan Rumah
2	BTN	Bank Tabungan Negara
3	KTP	Kartu Tanda Penduduk
4	NPWP	Nomor Pokok Wajib Pajak
5	SPT PPh	Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan
6	IMB	Izin Mendirikan Bangunan
7	SHGB	Sertifikat Hak Guna Bangunan
8	HGB	Hak Guna Bangunan
9	VIF	<i>Variance Inflation Factor</i>

## DAFTAR SIMBOL

1	X	Variabel Independen
2	a	Konstanta
3	b	Nilai Peningkatan atau Penurunan
4	Y	Variabel Dependen
5	e	<i>Error</i>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Penelitian.....	9
Tabel 2.1	Keuntungan & Kerugian Kualitas Pelayanan.....	15
Tabel 2.2.	Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1.	Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	54
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 4.4	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Service Excellent (X).....	57
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y).....	58
Tabel 4.6	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolomogrov-Smirnov...	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Uji Glejser .....	62
Tabel 4.9	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
Tabel 4.10	Hasil Uji Hipotesis Menggunakan SPSS .....	63
Tabel 4.11	Hasil Uji F.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Berpikir .....	32
Gambar 2.1	Logo PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.....	37
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.	39
Gambar 4.1	Paradigma Penelitian.....	46