

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	7
1.5.2 Waktu Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.2.1 Kualitas Layanan .....	9
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	9
2.2.1.2 Fungsi Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan .....	10
2.2.1.4 Indikator Kualitas Layanan .....	11
2.2.2 Kepuasan Nasabah.....	13
2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	13
2.2.2.2 Dimensi Kepuasan Nasabah .....	14
2.2.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	15
2.2.3 <i>Customer Service</i> .....	16
2.2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	16
2.2.3.2 Fungsi <i>Customer Service</i> .....	17
2.2.3.3 Syarat-Syarat Seorang <i>Customer Service</i> .....	19

2.2 Kerangka Pemikiran .....	23
2.3 Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Objek Penelitian .....	27
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan .....	27
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	29
3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk KCP Singapura .....	30
3.1.4 <i>Job Description</i> PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Singapura.....	31
3.2 Metode Penelitian .....	35
3.2.1 Jenis Penelitian .....	36
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	37
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data .....	42
3.2.3.2 Populasi Sasaran .....	45
3.2.3.3 Penentuan Sampel.....	45
3.2.4 Model Penelitian .....	47
3.2.5 Teknik Analisis Deskriptif.....	48
1. Uji Kualitas Data.....	48
2. Uji Statistik Deskriptif .....	51
3. Uji Asumsi Klasik.....	51
4. Uji Hipotesis .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	55
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.1.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57

4.1.1.4	Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura	58
4.1.1.5	Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura	59
4.1.2	Analisis Data Penelitian	61
4.1.3	Uji Kualitas Data	61
4.1.3.1	Uji Validitas	61
4.1.3.2	Uji Reliabilitas	62
4.1.4	Uji Statistik Deskriptif	63
4.1.5	Uji Asumsi Klasik	64
4.1.5.1	Uji Normalitas	64
4.1.5.2	Uji Heteroskedastisitas	65
4.1.6	Uji Hipotesis	66
4.1.6.1	Uji Koefisien Determinasi	66
4.1.6.2	Uji T	68
4.2	Pembahasan	69
4.2.1	Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura	69
4.2.2	Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura	74
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura	78
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		<b>83</b>
5.1	Simpulan	83
5.2	Saran	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jadwal Penelitian.....	8
Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Table 3.1 Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 4.4 Uji Validitas .....	61
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4.6 Uji Statistik Deskriptif.....	64
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas .....	65
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi .....	67
Tabel 4.10 Uji T.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Singaparna .....	30
Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas.....	66