

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

ABSTRACT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR vii

DAFTAR LAMPIRAN viii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian 7

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian 7

1.5.1 Lokasi Penelitian..... 7

1.5.2 Jadwal Penelitian..... 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

..... 9

2.1 Kajian Pustaka 9

2.1.1 *Service Excellent* 9

2.1.2 *Customer Service* 13

2.1.3 Kepuasan Nasabah 15

3.2 Penelitian Terdahulu 18

3.3 Kerangka Pemikiran 26

3.4 Hipotesis 28

BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	29
3.1 Objek Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian	33
3.2.1 Jenis Penelitian	33
3.2.2 Operasional Variabel	34
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.2.4 Model Penelitian	38
3.2.5 Teknik Analisis Data	39
3.3 Skala Pengukuran	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.2 Pembahasan Penelitian	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65
BIODATA PENULIS	80

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1. 1	Kegiatan Penelitian	8
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1	Oprasional Variabel	34
Tabel 3. 3	Kriteria Bobot Jawaban Responden	45
Tabel 4. 1	Hasil Rekapitulasi Kuesioner	46
Tabel 4. 2	Uji Validitas	50
Tabel 4. 3	Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4. 4	Persamaan Linier Regresi Sederhana	53
Tabel 4. 5	Koefisien Korelasi	54
Tabel 4. 6	Koefisien Determinasi	55
Tabel 4. 7	Uji T	56

DAFTAR GAMBAR

No. Gamba	Keterangan	Halaman
	Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Nasabah	16
	Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	28
	Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank BNI KCP UNSIL Tasikmalaya	32
	Gambar 3. 2 Model Penelitian	39

DAFTAR LAMPIRAN

No.

Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	65
Lampiran 2	Data Ordinal	69
Lampiran 3	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	73
Lampiran 4	Normalitas dan Linieritas	79