

DAFTAR ISI

COVER

LEMBARAN PENGESAHAN

MOTO	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS **9**

2.1 Konsep Pelayanan Jasa perbankan	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Jasa.....	11
2.2 Konsep Kepuasan Nasabah	12

2.2.1	Pengertian Kepuasan Nasabah	12
2.2.2	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	13
2.2.3	Indikator Kepuasan Nasabah.....	14
2.3	Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah	17
2.4	Penelitian Terdahulu.....	18
2.5	Kerangka Berpikir	22
2.6	Hipotesis	23
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN		24
3.1	Objek Penelitian	24
3.1.1	Sejarah Dan Profil Perusahaan.....	24
3.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan.....	27
3.1.3	Nilai - Nilai Budaya Perusahaan	27
3.2	Metode Penelitian.....	28
3.2.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2.2	Operasional Variabel.....	28
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2.4	Model Penelitian	36
3.2.5	Teknik Analisis Data.....	38
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian.....	44
4.1.2	Analisis Data Penelitian	46
4.2	Hasil Pembahasan.....	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		53
5.1	SIMPULAN.....	53
5.2	SARAN.....	54
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN.....		58

DAFTAR TABEL

Nomor	Keterangan	Halaman
Tabel 1. 1	Research Gap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	3
Tabel 1. 2	Matriks Jadwal Pembuatan Tugas Akhir	8
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1	Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 2	Kategori Penilaian Variabel Penelitian	40
Tabel 3. 3	Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 4. 1	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan (X)	44
Tabel 4. 2	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	46
Tabel 4. 3	Hasil Uji Validitas Instrumen	47
Tabel 4. 4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	48
Tabel 4. 5	Analisis Regresi Linear Sederhana	49
Tabel 4. 6	Uji Koefisien Korelasi	50
Tabel 4. 7	Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4. 8	Uji T	51

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Keterangan	Halaman
Gambar 2. 1	Kerangka Berpikir	22

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2	Rekap Angket Dan Hasil Uji Validitas.....	63
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas	67
Lampiran 4	Hasil Uji Persamaan Linear Sederhana, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, dan Uji T	68