

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1 Konsep Pelayanan	6
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3 Indikator Pelayanan.....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan	9
2.2 Tingkat Kepuasan konsumen (nasabah).....	10
2.2.1 Kepuasan konsumen (nasabah)	10
2.2.2 Ciri-Ciri konsumen (nasabah) Puas	11
2.2.3 Elemen Kepuasan konsumen (nasabah).....	12
2.3. Hasil Penelitian yang Relevan	13
2.4. Kerangka Pemikiran.....	14
2.5. Hipotesis.....	16

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian.....	18
3.2. Variabel Penelitian	18
3.2.1 Variabel Independen (X)	18
3.2.2 Variabel Dependen (Y)	19
3.2.3 Depinisi Operasional.....	20
3.3. Desain Penelitian.....	20
3.4. Populasi dan Sampel	21
3.4.1 Populasi.....	21
3.4.2 Sampel.....	21
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6. Variabel Penelitian	23
3.7. Alat Penelitian.....	24
3.7.1 Observasi.....	24
3.7.2 Kuisisioner	24
3.8 Instrumen Penelitian.....	26
3.9 Teknik Analisi Data	27
3.10 Uji Hipotesis.....	28
3.11. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum	32
4.1.1. Sejarah Bank Arthaguna Mandiri	32
4.1.2. Produk	33
4.1.3. Struktur Organisasi	35
4.2. Hasil Penelitian	36
4.2.1. Analisi dan Penyajian Data	36
4.2.2. Penilaian Kualitas Pelayanan dan kepuasan konsumen (Nasabah)	41
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konseumen (Nasabah).....	45
4.3. Pembahasan.....	51

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	54
5.2. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Relevan.....	13
3.1 Kisi-Kisi Angket Uji Coba Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Lelayanan	25
3.2 Kriteria Validitas.....	26
3.3 Jadwal Penelitian.....	31
4.1 Uji Validitaas Kualitas Pelayanan.....	36
4.2 Kepuasam Konsumen.....	38
4.3 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan	39
4.4 Uji Reliabilitas	39
4.5 Uji reliabilitas Kepuasan Konsumen (Nasabah)	41
4.6 Hasil Penilain Kualitas Pelayanan	41
4.7 Kriteria kepuasan Konsumen (Nasabah).....	44
4.8 Perolehan Niai Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen (Nasabah).....	44
4.9 Perolehan Niai Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Nasabah)	45
4.10 Penafsiran korelasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir.....	16
4.1 Struktur Organisasi Globak BPR Arthaguna Mandiri	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Instrumen	59
2. Berita Acara	60
3. Instrumen Kuesioner Kualitas Pelayanan	61
4. Instrumen Kuesioner Kepuasan Konsumen (Nasabah)	63
5. Perolehan Nilai Hasil Kuesioner Keulitas Pelayanan	64
6. Perolehan Nilai Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen (Nasabah)	65
7. Uji Validitas dan Reliabilitas	66
8. Keterangan Revisi Proposal	78
9. Buku Bimbingan Skripsi/Tugas Akhir	79
10. Form Konsultasi Pembimbingan Proposal Penelitian	80
11. Surat Keputusan Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Siliwangi	82
12. Surat Pemberitahuan Izin Penelitian	83
13. Riwayat Hidup	84