

DAFTAR ISI

COVER	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
MOTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Lokasi dan Waktu.....	9
1.1.1 Lokasi Penelitian.....	9
2.1.1 Waktu Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1. Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Kualitas pelayanan	11
2.1.1.1 Definisi Kualitas pelayanan.....	11
2.1.1.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
2.1.2 Kepuasan Nasabah	16
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Nasabah.....	16
2.1.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah.....	17

2.1.2.3	Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah	18
2.2	Penelitian Terdahulu.....	19
2.3	Kerangka Pemikiran	22
2.4	Hipotesis	23
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Objek Penelitian	25
3.1.1	Sejarah dan Profil Perusahaan	25
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	27
3.1.3	Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Unsil 29	
3.1.4	<i>Job Deskripsi</i> PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Unsil 29	
3.1.5	Produk Taplus Muda	36
3.1.4.1	Definisi Produk Taplus Muda.....	36
3.1.4.2	Karakteristik Produk Taplus Muda	36
3.1.4.3	Fasilitas Produk Taplus Muda	37
3.1.4.4	Keunggulan Produk Taplus Muda.....	38
3.1.4.5	Kekurangan Produk Taplus Muda.....	38
3.1.4.6	Syarat Pembukaan Rekening BNI Taplus Muda	39
3.2	Metode Penelitian.....	39
3.2.1	Jenis Penelitian	40
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	41
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.2.3.1	Jenis dan Sumber Data	44
3.2.3.2	Populasi Sasaran.....	47
3.2.3.3	Penentuan Sampel	48
3.2.4	Model Penelitian	51
3.2.5	Teknik Analisis Data	51
3.2.5.1	Uji Kualitas data.....	51
3.2.5.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	52
3.2.5.3	Koefisien Korelasi (r).....	53
3.2.5.4	Koefisien Determinasi (R ²)	54
3.2.5.5	Uji-t	54

3.2.5.6 Pengukuran Kategori Skor	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Deskripsi Penelitian	56
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	57
4.1.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	58
4.1.2 Analisis Data	59
4.1.2.1 Kualitas Pelayanan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unsil	59
4.1.3 Uji Kualitas Data.....	63
4.1.3.1 Uji Validitas	63
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.1.4 Uji Statistik Deskriptif	65
4.1.5 Analisis Regresi Linier.....	67
4.1.5.1 Persamaan Regresi	67
4.1.5.2 Uji Koefisien Korelasi.....	68
4.1.6 Uji Hipotesis	69
4.1.6.1 Uji Koefisien Determinasi.....	69
4.1.6.2 Uji T	71
4.2 Pembahasan	72
4.2.1 Tingkat Kualitas Pelayanan BNI KCP Unsil pada Nasabah Taplus Muda	72
4.2.2 Kepuasan nasabah Taplus Muda BNI KCP Unsil	79
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah Taplus Muda BNI KCP Unsil.....	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1	Data Jumlah Nasabah TAPLUS MUDA BANK BNI	4
Tabel 2	Data Keluhan Nasabah Taplus Muda BNI.....	4
Tabel 3	Jadwal Penelitian.....	9
Tabel 4	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 5	Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 6	Skala Pengukuran.....	46
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	58
Tabel 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	59
Tabel 10	Kualitas Pelayanan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unsil	60
Tabel 11	Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unsil	62
Tabel 12	Uji Validitas	63
Tabel 13	Uji Reliabilitas	64
Tabel 14	Statistik Deskriptif	66
Tabel 15	Uji Koefisien Korelasi	68
Tabel 16	Uji Koefisien Determinasi	70
Tabel 17	Uji T	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 1	Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2	Model Penelitian	51
Gambar 3 dan 4	Dokumentasi Pengisian Kuisioner	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Dokumentasi	91
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian	92
Lampiran 3	Rekap Angket	95
Lampiran 4	Uji Validitas.....	105
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	106
Lampiran 6	Hasil Uji Statistik Deskriptif	107
Lampiran 7	Hasil Uji Korelasi	107
Lampiran 8	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	109
Lampiran 9	Hasil Uji T	110
Lampiran 10	Hasil Deskripsi Data Penelitian.....	111
Lampiran 11	Hasil Deskripsi data Penelitian Kualitas Pelayanan	112
Lampiran 12	Hasil Uji Deskripsi Data Penelitian Kepuasan Nasabah	113