

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	
MOTTO	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Hasil penelitian.....	6
1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Kualitas Layanan.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	9
2.1.1.2 Dimensi Kualitas layanan.....	9
2.1.1.2 Indikator Kualitas Layanan	10
2.1.2 Kepuasan Nasabah	11
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	11

2.1.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah	12
2.1.3 <i>Customer service</i>	13
2.1.3.1 Pengertian <i>Customer service</i>	13
2.1.3.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer service</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Hipotesis	22
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	23
3.1. Objek Penelitian	23
3.1.1 Sejarah Bank Bjb	23
3.1.2 Profil Perusahaan	24
3.1.4 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya	27
3.2. Metode Penelitian	27
3.2.1 Jenis Penelitian	28
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	29
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	31
3.2.3.2 Populasi Sasaran	33
3.2.3.3 Penentuan Sampel	33
3.2.4 Model Penelitian	35
3.2.5 Teknis Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Deskripsi Penelitian	39
4.1.1.1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.1.1.2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Tingkat Usia	40
4.1.1.3 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.1.2 Analisis Data	42

4.1.2.1 Kualitas Layanan <i>Customer service</i> di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya	42
4.1.2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya	44
4.1.3 Analisis Data Penelitian	47
4.1.3.1 Uji Validitas.....	47
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	49
4.1.4 Uji Hipotesis	50
4.1.4.1 Uji Koefisien Determinasi	50
4.1.4.2 Uji T.....	51
4.2 Pembahasan	52
4.2.1 Kualitas Layanan <i>Customer service</i> di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya	52
4.2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya.....	54
4.2.3 Pengaruh kualitas layanan <i>Customer service</i> terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	64