

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan praktis	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	8
1.5.2 Waktu Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran Bank.....	10
2.1.2 Pelayanan Prima	13
2.1.3 Konsep Pelayanan	23
2.1.4 Pengertian dan sifat-sifat nasabah.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	35

2.3 Kerangka Pemikiran	47
2.4 Hipotesis	50
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	51
3.1 Objek Penelitian	51
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	51
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	53
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	54
3.2 Metode Penelitian	55
3.2.1 Jenis Penelitian	55
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	56
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data	58
3.2.4 Model Penelitian	62
3.2.5 Teknik Analisis Data	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Hasil Penelitian	69
4.1.1 Deskripsi Penelitian	69
4.1.2 Analisis Data	74
4.1.3 Uji Kualitas Data	83
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	86
4.1.5 Uji Regresi Linear Sederhana	89
4.1.6 Uji Hipotesis	90
4.2 Pembahasan	93
4.2.1 Pelayanan Prima Pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Unsil	93
4.2.2 Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Unsil	94
4.2.3 Pengaruh Pelayanan prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Unsil	96
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Simpulan	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	103
BIODATA PENULIS	122