

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan pengembangan ilmu	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian	7
1.5.2 Jadwal Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.3 <i>Customer Service</i>	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15

2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
2.4 Hipotesis.....	21
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	22
3.1 Objek Penelitian	22
3.1.1 Sejarah Bank.....	22
3.1.2 Visi dan Misi	24
3.1.3 Struktur Organisasi	25
3.2 Metode Penelitian.....	26
3.2.1 Jenis Penelitian	26
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	27
3.2.3 Skala Pengukuran	28
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.2.5 Model Penelitian.....	31
3.2.6 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Analisis Data Penelitian.....	37
4.1.2 Uji Statistik Deskriptif.....	39
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	41
4.1.4 Uji Hipotesis	43
4.2 Pembahasan.....	47
4.2.1 Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> di PT. Bank Rakyat Indonesia.....	47
4.2.2 Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kecamatan Ciamis	55
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Simpulan	63
5.1 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	67

LAMPIRAN.....	69
BIODATA PENULIS.....	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Rating Google	5
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Nasabah	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3.1 Struktur organisasi Bank BRI Kantor Unit Baregbeg Kab. Ciamis...	25
Gambar 3.2 Model Penelitian	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kegiatan Penelitian	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Kriteria Bobot Jawaban Responden.....	28
Tabel 4.1 Uji Validitas	37
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.3 Uji Statistik Deskriptif	40
Tabel 4.4 Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.5 Uji Heteroskedastisitas.....	42
Tabel 4.6 Uji t	45
Tabel 4.7 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	49
Tabel 4.8 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	50
Tabel 4.9 Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Secara Keseluruhan.....	55
Tabel 4.10 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kepuasan Nasabah	57
Tabel 4.11 Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	57
Tabel 4.12 Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan.....	60
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Dokumentasi Foto	68
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 3 Rekap Angket	72
Lampiran 4 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	76