

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I	 1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	12
1.5.1 Lokasi Penelitian	12
1.5.2 Waktu Penelitian	13
 BAB II	 14
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ...	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima	15
2.1.1.1. Dasar-Dasar Pelayanan Prima	16
2.1.1.2. Dimensi Pelayanan Prima	17

2.1.2 Pengertian Costumer Service	21
2.1.2.1 Metode Fungsi dan Tugas <i>Costumer Service</i>	21
2.1.2.2 Peran <i>Customer Service</i> dalam Perbankan.....	23
2.1.3 Pengertian Kepuasan Nasabah	24
2.1.3.1 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	25
2.1.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Nasabah.....	26
2.1.3.3 Definisi Nasabah	28
2.1.3.4 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	29
2.1.3.5 Sifat- Sifat Nasabah.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis.....	38
 BAB III.....	 39
OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	39
3.1 Objek Penelitian	39
3.1.1 Sejarah Bank Negara Indonesia	39
3.1.2 Produk-Produk Bank Negara Indonesia	40
3.1.3 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia.....	49
3.1.4 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia.....	51
3.1.5 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Tasikmalaya	52
3.1.6 <i>Job Description</i> PT. BNI KC Tasikmalaya	53
3.1.7 Logo dan Makna Perusahaan Bank Negara Indonesia.....	57
3.1.8 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini Perusahaan Bank Negara Indonesia	60
3.2 Metode Penelitian.....	62
3.2.1 Jenis Penelitian.....	62
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	63
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	67
3.2.4 Jenis dan Sumber Data	69
3.2.5 Populasi Sasaran.....	70

3.2.6 Penentuan Sampel	70
3.2.7 Model Penelitian	72
3.2.8 Teknik Analisis Data.....	73
BAB IV	83
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
4.1 Hasil Penelitian	83
4.1.1 Deskripsi Penelitian	83
4.1.2 Analisis Data	84
4.1.3 Uji Instrumen	89
4.2 Pembahasan.....	107
4.2.1 Kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh PT Bank Negara Indonesia (BNI) KCP Universitas Siliwangi kepada mahasiswa aktif Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi angkatan 2022–2024.	107
4.2.2 Tingkat kepuasan nasabah dari kalangan mahasiswa aktif Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan FEB Universitas Siliwangi angkatan 2022– 2024 terhadap pelayanan prima yang diterima di BNI KCP Universitas Siliwangi.	108
4.2.3 Pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima <i>customer service</i> (baik layanan langsung maupun <i>digital</i>) terhadap kepuasan mahasiswa nasabah di BNI KCP Universitas Siliwangi.	108
4.2.4 Dimensi pelayanan prima yang paling dominan memengaruhi kepuasan nasabah mahasiswa di BNI KCP Universitas Siliwangi, apakah aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, aksesibilitas <i>digital</i> , atau kualitas interaksi personal.	110
4.2.5 Perbedaan tingkat kepuasan nasabah mahasiswa berdasarkan jenis pelayanan yang diterima, yaitu antara layanan langsung (tatap muka) dan layanan <i>digital</i> (seperti <i>mobile banking</i> atau <i>internet banking</i>) di BNI KCP Universitas Siliwangi.	111
BAB V.....	112
SIMPULAN DAN SARAN	112
3.1 Simpulan	112
3.2 Saran.....	114

DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN	121
1. LAMPIRAN KUESIONER	121
2. LAMPIRAN HASIL KUESIONER.....	125
3. LAMPIRAN UJI VALIDITAS.....	126
4. LAMPIRAN UJI REALIBILITAS.....	127
5. LAMPIRAN UJI ASUMSI KLASIK.....	128
6. LAMPIRAN UJI T	129
7. LAMPIRAN UJI DITERMINASI R²	130
8. DAFTAR RIWAYAT HIDUP	131

DAFTAR TABEL

No.Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Jadwal Penelitian.....	13
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1	Statement Budaya Bank Negara Indonesia	61
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	65
Tabel 3.3	Skala Likert Penelitian	69
Tabel 4.1	Uji Validitas	94
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas	96
Tabel 4.3	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikato.....	98
Tabel 4.4	Tabel Korelasi Item terhadap Total Skor.....	99

DAFTAR GAMBAR

No.Tabel	Keterangan	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Bank BNI	52
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Bank KC.....	53
Gambar 3.3	Logo Bank BNI.....	59
Gambar 3.4	Model Penelitian	72

DAFTAR LAMPIRAN

No.Lampiran	Keterangan	Halaman
1.	Lampiran Kuesioner	117
2.	Lampiran Hasil Kuesioner	121
3.	Lampiran Uji Validitas	121
4.	Lampiran Uji Realibilitas	125
5.	Lampiran Uji Asumsi Klasik	128
6.	Lampiran Uji T	129
7.	Lampiran Uji Diterminasi R^2	130
8.	Daftar Riwayat Hidup	131