

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.4.1 Kegunaan Praktisi	4
1.4.2 Kegunaan Akademisi	5
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	5
1.5.2 Waktu Penelitian	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Kepuasan Nasabah	10
2.1.3 <i>Customer Service</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu	18

2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis	23
BAB III.....	24
OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	24
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	26
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	27
3.1.4 Taplus Muda.....	27
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.2.1 Jenis Penelitian	31
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	31
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.2.4 Model Penelitian	42
3.2.5 Teknik Analisis Data	43
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Deskripsi Penelitian	46
4.1.2 Analisis Data Penelitian	49
4.1.3 Uji Kualitas Data	54
4.1.4 Uji Hipotesis	57
4.2 Pembahasan	60
4.2.2 Kepuasan Nasabah Taplus Muda di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna	62
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna.	65

BAB V	68
SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	75
BIODATA PENULIS.....	91

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 1. 1	Matriks Target Waktu Penelitian	6
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 3	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 4	Kualitas Layanan Customer Service di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singaparna	49
Tabel 4. 5	Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna	52
Tabel 4. 6	Uji Validitas.....	55
Tabel 4. 7	Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 8	Uji Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4. 9	Uji T	59

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
	Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	23

DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
	Gambar 1 Dokumentasi Foto	75
	Gambar 2 Kuesioner Penelitian	76
	Gambar 3 Rekap Angket	79
	Gambar 4 Hasil Uji Validitas	84
	Gambar 5 Uji Reliabilitas.....	85
	Gambar 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	86
	Gambar 7 Hasil Uji T	87
	Gambar 8 Hasil Deskripsi Data Penelitian.....	88
	Gambar 9 Hasil Deskripsi data penelitian Kualitas Pelayanan Customer Service	89
	Gambar 10 Hasil Deskripsi data penelitian Kepuasan Nasabah Taplus Muda	90