

## DAFTAR ISI

### COVER

**PERNYATAAN ORISINAL TUGAS AKHIR ..... iii**

***ABSTRACT* ..... iv**

**ABSTRAK ..... v**

**MOTTO ..... vi**

**HALAMAN PERSEMBAHAN ..... vii**

**KATA PENGANTAR..... ix**

**DAFTAR ISI..... xi**

**DAFTAR TABEL ..... xiv**

**DAFTAR GAMBAR ..... xv**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xvi**

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah ..... 5

1.3 Tujuan Penelitian..... 6

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian ..... 6

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu..... 6

1.4.2 Kegunaan Praktis ..... 7

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS ..... 9**

2.1 Tinjauan Pustaka ..... 9

2.1.1 Bank ..... 9

2.1.2 Tujuan dan Fungsi Bank ..... 11

|                                                  |                                                 |           |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3                                            | Tabungan Simpedes .....                         | 12        |
| 2.1.4                                            | Pelayanan Prima.....                            | 13        |
| 2.1.5                                            | Indikator Pelayanan Prima .....                 | 14        |
| 2.1.6                                            | Kepuasan Nasabah .....                          | 17        |
| 2.1.7                                            | Indikator Kepuasan Nasabah.....                 | 18        |
| 2.1.8                                            | Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah ..... | 19        |
| 2.1.9                                            | Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah.....        | 21        |
| 2.2                                              | Penelitian Terdahulu.....                       | 23        |
| 2.3                                              | Kerangka Pemikiran.....                         | 26        |
| 2.4                                              | Hipotesis.....                                  | 28        |
| <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b> |                                                 | <b>29</b> |
| 3.1                                              | Objek Penelitian .....                          | 29        |
| 3.1.1                                            | Bank Rakyat Indonesia .....                     | 29        |
| 3.2                                              | Metode Penelitian.....                          | 31        |
| 3.2.1                                            | Jenis Penelitian.....                           | 31        |
| 3.2.2                                            | Operasionalisasi Variabel .....                 | 33        |
| 3.2.3                                            | Teknik Pengumpulan Data .....                   | 39        |
| 3.2.3.1                                          | Jenis dan Sumber Data .....                     | 40        |
| 3.2.3.2                                          | Populasi Sasaran .....                          | 41        |
| 3.2.3.3                                          | Penentuan Sampel .....                          | 42        |
| 3.2.4                                            | Model Penelitian .....                          | 43        |
| 3.2.5                                            | Teknik Analisis Data .....                      | 44        |
| 3.2.5.1                                          | Uji Statistik Deskriptif .....                  | 44        |
| 3.2.5.2                                          | Uji Instrumen .....                             | 44        |
| 3.2.5.3                                          | Uji Asumsi Klasik .....                         | 45        |

|                                                     |                                         |            |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|
| 3.2.5.4                                             | Analisis Regresi Linier Sederhana ..... | 47         |
| 3.2.5.5                                             | Uji Hipotesis .....                     | 48         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                         | <b>51</b>  |
| 4.1                                                 | Hasil Penelitian .....                  | 51         |
| 4.1.1                                               | Deskripsi Data Penelitian .....         | 51         |
| 4.1.2                                               | Analisis Data Penelitian .....          | 51         |
| 4.2                                                 | Pembahasan.....                         | 75         |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>               |                                         | <b>85</b>  |
| 5.1                                                 | Simpulan .....                          | 85         |
| 5.2                                                 | Saran.....                              | 87         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                          |                                         | <b>90</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                |                                         | <b>93</b>  |
| <b>BIODATA PENULIS.....</b>                         |                                         | <b>111</b> |