

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu .....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	5
1.5 Waktu dan Tempat Penelitian .....	7
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	7
1.5.2 Jadwal Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2 Kualitas Layanan .....	11
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	11
2.1.2.2 Fungsi Kualitas Layanan .....	12
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	13
2.1.2.4 Indikator Kualitas Layanan.....	15

2.1.3	<i>Customer Service</i> .....	16
2.1.3.1	Pengertian <i>Customer Service</i> .....	16
2.1.3.2	Fungsi <i>Customer Service</i> .....	18
2.1.3.3	Syarat-Syarat Seorang <i>Customer Service</i> .....	20
2.1.4	Kepuasan Nasabah.....	22
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	22
2.1.4.2	Dimensi Kepuasan Nasabah .....	23
2.1.4.3	Indikator Kepuasan Nasabah .....	24
2.2	Kerangka Pemikiran.....	30
2.3	Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1	Objek Penelitian .....	33
3.1.1	Gambaran Umum PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk ..	33
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	37
3.1.3	<i>Statement</i> dan Budaya Bank .....	37
3.2	Metode Penelitian.....	39
3.2.1	Jenis Penelitian .....	40
3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	40
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data .....	455
3.2.3.1	Jenis dan Sumber Data.....	47
3.2.3.2	Populasi Sasaran .....	48
3.2.3.2	Penentuan Sampel.....	49
3.2.4	Model Penelitian .....	50
3.2.5	Teknik Analisis Data .....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>56</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	56
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian .....	56
4.1.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.1.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..	57
4.1.1.3	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.1.1.4	Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Indihiang .....	59

4.1.1.5 Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Indihiang .....	61
4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	62
4.1.2.1 Uji Kualitas Data .....	62
4.1.2.1.1 Uji Validitas .....	62
4.1.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	64
4.1.2.1.3 Uji Statistik Deskriptif .....	65
4.1.2.1.4 Uji Asumsi Klasik .....	66
4.1.2.1.5 Uji Hipotesis .....	69
4.2 Pembahasan.....	71
4.2.1 Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Indihiang .....	71
4.2.2 Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Indihiang .....	82
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Indihiang .....	90
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
5.1 Simpulan .....	92
5.1 Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>97</b>
<b>BIODATA PENULIS .....</b>	<b>110</b>