

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Praktis	5
1.4.2 Kegunaan Akademis.....	5
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Waktu Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Kepuasan Nasabah	8
2.1.2 Implementasi Program Indonesia Pintar	14
2.1.3 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Pendekatan Masalah	20

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.1.1 Sejarah Bank Negara Indonesia.....	23
3.1.2 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia	24
3.1.3 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya	26
3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan Bank Negara Indonesia	26
3.1.5 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini Perusahaan Bank Negara Indonesia	28
3.1.6 Program Indonesia Pintar.....	30
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.2.1 Jenis Penelitian	32
3.2.2 Operasional Variabel.....	32
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.2.4 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Deskripsi Penelitian	41
4.1.2 Analisis Data.....	44
4.1.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	49
4.2 Pembahasan	52
4.2.1. Bagaimana kepuasan nasabah pemegang rekening PIP Bank Negara Indonesia kantor cabang pembantu Sutisna Senjaya.....	52
4.2.2 Faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pemegang rekening PIP Bank Negara Indonesia.....	54
4.2.3 Dimensi Pelayanan yang Paling Tinggi dan Paling Rendah dalam Membentuk Kepuasan Nasabah PIP Bank Negara Indonesia.....	55
4.3 Regresi Linear Berganda	59
4.3.1 Uji T.....	60
4.3.2 Uji F.....	62
4.3.3 Uji R^2	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
4.1 Simpulan.....	64
4.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69
BIODATA DIRI	81