

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORSINILITAS TUGAS AKHIR.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Lokas dan Waktu Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 <i>Frontliner</i>	12
2.1.3 Kepuasan Nasabah.....	15
2.1.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah ..	16
2.2 Kerangka Pemikiran	17
2.3 Penelitian Terdahulu	19
2.4 Hipotesis	21

BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	23
3.1.1 Sejarah dan Profil PT. BPR Nusumma	23
3.2 Metode Penelitian	29
3.2.1 Jenis Penelitian	30
3.2.2 Operasional Variabel.....	30
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.2.3.2 Populasi Sasaran	35
3.2.4 Metode Penelitian	36
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	37
3.2.5.1 Uji Instrumen	37
3.2.5.2 Uji Normalitas.	38
3.2.5.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4. 1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Hasil Deskripsi Data Penelitian	42
4.1.2 Analisis Data.....	43
4.1.2.1 Kuliatas Kayanan Forntliner di PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna	43
4.1.2.2 Kepuasan Nasabah Produk Tabungan di PT. BPR	

Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna	46
4.1.2.3. Pengaruh Pelayamam Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna	48
4.2 Pembahasan	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Keterangan	Halaman
GAMBAR 1.1 Grafik Nasabah Produk Tabungan pd thn 2024.....	2
GAMBAR 1.2 Kerangka Pemikiran	15
GAMBAR 3.1 Paradigma Penelitian	30

DAFTAR TABEL

Keterangan	Halaman
TABEL 1.1 Jadwal Penelitian	7
TABEL 2.1 Operasional Variabel.....	16
TABEL 2.2 Penelitian Terdahulu	15
TABEL 3.1 Operasional Variabel.....	31
TABEL 3.2 Kategori Skala	33
TABEL 4.1 Katakteristik Reponden	43
TABEL 4.2 Hasil Analisis Data Deskriptif Jawaban Responden (X)	44
TABEL 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Y(Y).....	46
TABEL 4.4 Uji Validitas Kualitas Layanan Frontliner	48
TABEL 4.5 Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	50
TABEL 4.6 Uji Reliabilitas	54
TABEL 4.7 Uji Normalitas	54
TABEL 4.8 Uji Analisis Linear Sederhana	55
TABEL 4.9 Uji Determinasi Menggunakan SPSS.....	56
TABEL 4.10 Uji T.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
LAMPIRAN 1 Uji Intrument Penelitian	66
LAMPIRAN 2 Jawaban Reponden	68
LAMPIRAN 3 Hasil Output.....	76