

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN ERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan pengembangan Ilmu.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	8
2.1 Tinjauan Pusaka	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan Prima.....	8
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	13
2.1.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan prima dan Kepuasan Nasabah.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	24

2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Objek Penelitian.....	28
3.1.1 Gambaran Umum Perumda BPR Galuh Ciamis.....	28
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	29
3.1.3 Statement Budaya PERUMDA BPR GALUH CIAMI.....	29
3.2 Metode Penelitian	30
3.2.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	32
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.4 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	44
4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	53
4.2 Pembahasan	64
4.2.1 Kualitas Pelayanan Prima di Perumda BPR Galuh Ciamis.....	64
4.2.2 Kepuasan Nasabah di Perumda Pemuda BPR Galuh Ciamis.....	65
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah di Perumda BPR Galuh Ciamis	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75
BIODATA PENULIS.....	86

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian	7
2.1	Penelitian terdahulu	22
3.1	Operasional Variabel Penelitian	34
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	47
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Digunakan	49
4.5	Kualitas Pelayanan Prima di Perumda BPR Galuh Ciamis	50
4.6	Kepuasan Nasabah di Perumda BPR Galuh Ciamis	52
4.7	Uji Validitas	54
4.8	Uji Reliabilitas	56
4.9	Uji Statistik Deskriptif	57
4.10	Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.11	Uji Koefisien Determinasi	62
4.12	Uji t	64

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Halaman
3.1	Model Penelitian.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Foto.....	75
Lampiran 2 Uji Instrumen Penelitian.....	76
Lampiran 3 Rekap Angket	79