

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doá dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan penuh bangga dan bahagia say ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT. karena atas izin, karunia, dan kasih sayang-Nya tugas akhir ini dapat dirancang dan selesai tepat pada waktunya.
2. Ibunda tercinta Enok Hertika yang telah berjuang dan memberikan dukungan baik dalam bentuk moril, material, serta doá yang selalu teriring untuk kesuksesan saya, karena pada dasarnya tiada kata yang indah selain doá dan tiada doá yang paling ikhlas selain doá yang terucap dari seorang ibu. Apa yang penulis capai hari ini tidak lepas dari peran besar Ibu yang selalu menjadi tameng selama masa hidup penulis.
3. Ayahanda Nana Juhana (Alm) yang telah mendidik serta mencurahkan seluruh kasih sayangnya sampai dengan genap usia 11 tahun, dengan penuh rasa cinta dan kerinduan keberhasilan ini adalah salah satu wujud kecil dari perjuanganku untuk meneruskan harapanmu.
4. Ayahanda Aan Heryana yang telah berjuang bersama Ibunda tercinta dan turut memberikan kasih sayang selayaknya kasih sayang seorang ayah kepada darah dagingnya.

5. Kakak pertama dan kedua Yuyu Innayaturrohmah dan Elia Nurrohmah terima kasih telah memberikan dukungan dan doá untuk kelancaran serta kesuksesan juga penyelesaian tugas akhir ini.
6. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Ragil Permadi. Terima kasih telah menjadi bagian indah dari perjalanan hidup ini. Bahwa rumah tidak selalu terwujud pada bentuk bangunan, tetapi juga pada sosok yang senantiasa memberikan dukungan, waktu, tenaga juga berbagai bentuk tawa selama penulisan tugas akhir ini.
7. Empat orang sahabat yang selalu memberikan dukungan kepada penulis baik selama proses penyelesaian tugas akhir maupun selama masa perkuliahan berlangsung, Mila Yugiarti, An'nisa Setia Dewi, Rifa Nasywa Fauziyah dan Shelly Hermawati.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
PENGESAHAN	ii
LEMBAR REKOMENDASI	iii
MOTO	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	4
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Waktu Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Teori Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan sebagai Variabel X.....	9
2.1.3 Kepuasan sebagai Variabel Y	13

2.1.4 Teori Pertukaran Sosial	17
2.1.5 Definisi Bank	19
2.1.6 Definisi Nasabah	22
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	24
2.2 Kerangka Pemikiran.....	32
2.3 Hipotesis	35
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian	36
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.2.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	37
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.2.4 Model Penelitian	46
3.2.5 Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	55
4.1.2 Analisis Data Penelitian	59
4.2 Pembahasan	70
4.2.1 Kualitas Pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara	70
4.2.2 Kepuasan Nasabah KUPEDES pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.....	79
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayana terhadap kepuasan Nasabah KUPEDES pada Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara	88
BAB V SIMPULAN DAN PEMBAHASAN	93
5.1 Simpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99
BIODATA	117

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian	7
2.1	<i>Mapping</i> Penelitian Terdahulu	24
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	38
3.2	Pengukuran Skala Likert.....	43
3.3	Interval Koefisien Korelasi.....	54
4.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	60
4.2	Uji Validitas.....	62
4.3	Uji Reliabilitas.....	63
4.4	Uji Normalitas.....	64
4.5	Uji Linearitas.....	65
4.6	Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.7	Uji Persamaan Regresi.....	67
4.8	Uji T.....	68
4.9	Koefisien Korelasi.....	69
4.10	Koefisien Determinasi.....	70
4.11	Klasifikasi Penilaian Indikator Kualitas Pelayanan.....	72
4.12	Rekapitulasi Kualitas pelayanan.....	72
4.13	Klasifikasi Penilaian Indikator Kualitas Pelayanan Keseluruhan.....	78
4.14	Klasifikasi Penilaian Indikator Kepuasan	81
4.15	Rekapitulasi Kepuasan.....	81
4.16	Klasifikasi Penilaian Indikator Kepuasan Keseluruhan.....	86

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Halaman
2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.2	Kerangka Pemikiran.....	35
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	Halaman
1	Kuesioner	99
2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	106
3	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	107
4	Penyesuaian Data Menggunakan MSI.....	108
5	Uji Normalitas.....	112
6	Uji Linearitas.....	113
7	Uji Heteroskedastisitas.....	114
8	Uji Statistik Deskriptif.....	115
9	Uji hipotesis.....	116