

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	vii
DAFTAR ISI	.viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	8
1.5.1 Lokasi Penelitian	8
1.5.2 Waktu Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan pustaka	10
2.1.1 <i>Service Excellent</i>	10
2.1.1.1 Pengertian <i>Service Excellent</i>	10
2.1.1.2 Dimensi <i>Service Excellent</i>	11
2.1.2 <i>Customer Service</i>	14
2.1.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	14

2.1.2.2 Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i>	14
2.1.3 Kepuasan Nasabah	15
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	15
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Nasabah	16
2.2 Kerangka Pemikiran	20
2.3 Hipotesis	22
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	24
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	26
3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. KCP Cikatomas	26
3.1.4 <i>Job Description</i>	27
3.2 Metode Penelitian	31
3.2.1 Jenis Penelitian	32
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	32
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	37
3.2.3.2 Populasi Sasaran	39
3.2.3.3 Penentuan Sampel	40
3.2.4 Model Penelitian	42
3.2.5 Teknik Analisis Data	43
3.2.5.1 Uji Kualitas Data	43
3.2.5.2 Uji Statistik Deskriptif	45
3.2.5.3 Uji Asumsi Klasik	46
3.2.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	47
3.2.5.5 Uji Hipotesis	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	49
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia....	50
4.1.2 Analisis Data Penelitian	51
4.1.2.1 Uji Kualitas Data	51
4.1.2.1.1 Uji Validitas	51
4.1.2.1.2 Uji Reliabilitas	53
4.1.2.2 Uji Statistik Deskriptif	54
4.1.2.3 Uji Asumsi Klasik	55
4.1.2.3.1 Uji Normalitas	55
4.1.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas	56
4.1.2.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	57
4.1.2.5 Uji Hipotesis	58
4.1.2.5.1 Uji Koefisien Determinasi	58
4.1.2.5.2 Uji T	60
4.2 Pembahasan	61
4.2.1 <i>Service Excellent Customer Service</i> di Bank BJB KCP Cikatomas	61
4.2.2 Kepuasan Nasabah di Bank BJB KCP Cikatomas	72
4.2.3 Pengaruh <i>Service Excellent Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB KCP Cikatomas	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Simpulan	85
5.2 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian	9
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	18
3.1	Operasionalisasi Variabel	32
3.2	Skala <i>Likert</i>	39
4.1	Uji Validitas	51
4.2	Uji Reliabilitas	53
4.3	Uji Statistik Deskriptif	54
4.4	Uji Normalitas	55
4.5	Uji Heteroskedastisitas	56
4.6	Analisis Regresi Linear Sederhana	57
4.7	Uji Koefisien Determinasi	58
4.8	Uji T	60
4.9	Klasifikasi Penilaian Indikator <i>Service Excellent</i>	62
4.10	Rekapitulasi Pernyataan <i>Service Excellent</i>	63
4.11	Klasifikasi Penilaian Indikator <i>Service Excellent</i> Secara Keseluruhan	71
4.12	Klasifikasi Penilaian Indikator Kepuasan Nasabah	73
4.13	Rekapitulasi Pernyataan Kepuasan Nasabah	74
4.14	Klasifikasi Penilaian Indikator Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan	82

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	22
3.1	Struktur Organisasi Bank BJB KCP Cikatomas	26
4.1	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	Halaman
1	Dokumentasi Foto	91
2	Kuesioner Penelitian	92
3	Rekap Angket	95
4	Hasil Deskripsi Penelitian	101
5	Hasil Uji Validitas	102
6	Hasil Uji Reliabilitas	103
7	Hasil Uji Statistik Deskriptif	104
8	Hasil Uji Normalitas	105
9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	106
10	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	107
11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	108
12	Hasil Uji T	109
13	Hasil Deskriptif Data penelitian <i>Service Excellent</i>	110
14	Hasil Deskriptif Data penelitian Kepuasan Nasabah	114
15	Hasil Uji MSI Variabel <i>Service Excellent</i>	118
16	Hasil Uji MSI Variabel Kepuasan Nasabah	122