

DAFTAR ISI

<i>Cover</i>	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	8
1.5.2 Jadwal Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.1.2 Dimensi-Dimensi Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.1.3 Strategi Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.1.4 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	15
2.1.2 <i>Company image</i>	16
2.1.2.1 Pengertian <i>Company image</i>	16
2.1.2.2 Dimensi-Dimensi <i>Company image</i>	17
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Company Image</i>	19

2.1.2.4 Manfaat <i>Company image</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis	28
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	30
3.1.2 Visi Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	32
3.1.2.1 Visi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	32
3.1.2.2 Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	33
3.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura	33
3.2 Metode Penelitian	37
3.2.1 Jenis Penelitian	37
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	38
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	45
3.2.3.2 Populasi Sasaran	47
3.2.3.3 Penentuan Sampel	48
3.2.4 Model Penelitian	50
3.2.5 Teknik Analisis Data	52
3.2.5.1 Nilai Jenjang Interval	52
3.2.5.2 Statistik Deskriptif	52
3.2.5.3 Uji Kualitas Data	53
3.2.5.4 Uji Asumsi Klasik	54
3.2.5.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	55
3.2.5.6 Uji Hipotesis	56
3.2.5.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	59
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59

4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.1.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
4.1.1.4 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	62
4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	64
4.1.2.1 Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Kepuasan Nasabah.....	64
4.1.2.2 Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel <i>Company image</i>	77
4.1.2.3 Uji Kualitas Data.....	88
4.1.2.4 Statistik Deskriptif	91
4.1.2.5 Uji Asumsi Klasik	93
4.1.2.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	96
4.1.2.7 Uji Hipotesis	97
4.1.2.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	99
4.2 Pembahasan.....	100
4.2.1 Tingkatan Kepuasan Nasabah Wiraswasta Dalam Menggunakan Layanan wondr by BNI di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singaparna	100
4.2.2 <i>Company image</i> PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singaparna di Mata Nasabah Wiraswasta.....	104
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan wondr by BNI Terhadap <i>Company image</i> (Studi Kasus pada Nasabah Wiraswasta di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singaparna	107
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Simpulan.....	110
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

No Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian.....	9
2.1	Penelitian Terdahulu.....	21
3.1	Operasional Variabel	38
3.2	Skala Pengukuran.....	47
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	63
4.5	Klasifikasi Penilaian Setiap Indikator Kepuasan Nasabah	65
4.6	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	66
4.7	Klasifikasi Penilaian Indikator Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan	76
4.8	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator <i>Company image</i>	78
4.9	Rekapitulasi <i>Company image</i>	79
4.10	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator <i>Company image</i> Secara Keseluruhan	87
4.11	Uji Validitas.....	88
4.12	Uji Reliabilitas	90
4.13	Statistik Deskriptif	92
4.14	Uji Normalitas.....	93
4.15	Uji Heteroskedastisitas.....	94
4.16	Uji Glejser	95
4.17	Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji T	96
4.18	Uji Hipotesis	98
4.19	Koefisien determinasi (R^2)	99

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Keterangan	Halaman
3.1	Struktur Organisasi.....	33
3.2	Model Penelitian	51