

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Lokasi dan Waktu 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 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	13

2.1.2 Kepuasan Nasabah	15
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	15
2.1.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah	17
2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3 <i>Customer Service</i>	19
2.1.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	19
2.1.3.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Hipotesis.....	30
 BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	 31
3.1 Objek Penelitian	31
3.1.1 Gambaran Umum Penelitian	31
3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten	33
3.1.3 Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.	34
3.1.4 Struktur Organisasi	36
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.2.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	37
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	41
3.2.3.2 Populasi Sasaran	41
3.2.3.3 Penentuan Sampel	42
3.2.4 Model Penelitian	43
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	44
3.2.5.1 Uji Instrumen Penelitian	44
3.2.5.2 Statistik Deskriptif	46
3.2.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.2.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	48
3.2.5.5 Uji Hipotesis (Uji T)	49
3.2.5.6 Koefisien Determinasi.....	49

3.2.5.7 Penarikan Kesimpulan	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	51
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.1.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ...	54
4.1.1.4 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	55
4.1.1.5 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	56
4.1.1.6 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan <i>Customer Service</i>	57
4.1.1.7 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Digunakan.....	58
4.1.2 Analisis Data Penelitian	59
4.1.2.1 Klasifikasi Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah.....	59
4.1.2.2 Klasifikasi Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah	70
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian	77
4.1.3.1 Statistik Deskriptif	80
4.1.3.2 Uji Asumsi Klasik	81
4.1.3.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	84
4.1.3.4 Uji Hipotesis (Uji T)	85
4.1.3.5 Uji Koefisien Determinasi.....	87
4.2 Pembahasan.....	88
4.2.1 Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah...	88
4.2.2 Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah	91

4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Simpulan	96
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	102
BIODATA PENULIS	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian.....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Kuesioner	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan <i>Customer Service</i>	57
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Digunakan	58
Tabel 4.8 Klasifikasi Penilaian Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.9 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	61
Tabel 4.10 Klasifikasi Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Secara Keseluruhan.....	69
Tabel 4.11 Klasifikasi Penilaian Kepuasan Nasabah.....	71
Tabel 4.12 Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	72
Tabel 4.13 Klasifikasi Penilaian Variabel Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan	76
Tabel 4.14 Uji Validitas	78
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.16 Uji Statistik Deskriptif	80
Tabel 4.17 Uji Normalitas.....	82
Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas.....	83
Tabel 4.19 Metode glejser.....	83
Tabel 4.20 Analisis Regresi Linear Sederhana	84
Tabel 4.21 Uji Hipotesis (Uji T)	86
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating Google	3
Gambar 3. 1 Logo Bank BJB	34
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Rancah ..	36
Gambar 3. 3 Model Penelitian	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Foto.....	102
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 3 Rekap Angket	107
Lampiran 4 Hasil Transformasi Methode of Succesive Interval	113
Lampiran 5 Karakteristik Responden.....	115
Lampiran 6 Uji Validitas.....	117
Lampiran 7 Uji Reliabilitas.....	117
Lampiran 8 Uji Statistik Deskriptif.....	118
Lampiran 9 Uji Normalitas	118
Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas	119
Lampiran 11 Metode Glejser	119
Lampiran 12 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	119
Lampiran 13 Uji Hipotesis (Uji T).....	120
Lampiran 14 Uji Koefisien Determinasi	120