

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
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
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5. Waktu dan Tempat Penelitian	9
1.5.1 Lokasi Penelitian	9
1.5.2 Jadwal Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1. Tinjauan Pustaka	11

2.1.1. Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Kualitas Layanan	13
2.1.2.1 Fungsi Kualitas Layanan.....	16
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Layanan	17
2.1.2.3 Indikator Kualitas Layanan.....	20
2.1.3 <i>Customer Service</i>	21
2.1.3.1 Fungsi Customer Service	24
2.1.3.2 Syarat-Syarat Seorang Customer Service	26
2.1.4 Kepuasan Nasabah.....	28
2.1.4.1 Dimensi Kepuasan Nasabah	30
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Nasabah	31
2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
2.3 Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	41
3.1 Objek Penelitian	41
3.1.1 Gambaran Umum Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis	41
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	42
3.1.3 <i>Statement</i> Budaya Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis	42
3.2 Metode Penelitian.....	43
3.2.1 Jenis Penelitian	44
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	45
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	51
3.2.3.2 Populasi Sasaran	52

3.2.3.3 Penentuan Sampel	53
3.2.4 Model Penelitian	55
3.2.5 Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Hasil Penelitian.....	62
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	62
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..	64
4.1.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
4.1.1.4 Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> di Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis	66
4.1.1.5 Kepuasan Nasabah di Perumda Bank Perkreditan Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis	68
4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	70
4.1.2.1 Uji Kualitas Data	70
4.1.2.1.1 Uji Validitas	70
4.1.2.1.2 Uji Reliabilitas	72
4.1.2.1.3 Uji Statistik Deskriptif	73
4.1.2.1.4 Uji Asumsi Klasik	74
4.1.2.1.5 Uji Hipotesis	75
4.2 Pembahasan	79
4.2.1 Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> di Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis	79
4.2.2 Kepuasan Nasabah di Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis	91

4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis	99
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Simpulan	102
5.1 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	107
BIODATA PENULIS.....	120

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian	10
2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
3.1	Operasional Variabel	46
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	462
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	463
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	464
4.4	Kualitas Layanan Customer Service di Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis	466
4.5	Kepuasan Nasabah di Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis	468
4.6	Uji Validitas	70
4.7	Uji Reliabilitas	71
4.8	Uji Statistik Deskriptif	72
4.9	Uji Normalitas	74
4.10	Uji Heteroskedastisitas	75
4.11	Uji Koefisien Determinasi	76
4.12	Uji T	78
4.13	Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator kualitas layanan CS	81
4.14	Rekapitulasi kualitas layanan <i>customer service</i>	81
4.15	Klasifikasi penilaian untuk indikator Kualitas layanan <i>customer service</i> secara keseluruhan	89
4.16	Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator kepuasan nasabah ...	92
4.17	Rekapitulasi kepuasan nasabah	92
4.18	Klasifikasi penilaian untuk indikator kepuasan nasabah secara keseluruhan	89

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	35
3.1	Model Penelitian.....	49