

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SCAN KTM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	4
Tujuan Penelitian.....	4
Manfaat Penelitian.....	4
Kontribusi Riset.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
Tingkat Kepuasan Nasabah	5
Pengertian Tingkat Kepuasan Nasabah	5
Indikator Kepuasan Nasabah	8
faktor yang mempengaruhi persepsi.....	10
Pengertian Teller	12
Pengaruh Teller Terhadap Kepuasan Nasabah	13
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
Jenis Penelitian.....	15
Jenis Data dan Sumber Data	15
Metode Pengumpulan Data.....	15

Populasi dan Sampel.....	16
Populasi.....	16
Sampel.....	16
Definisi Operasional.....	17
Pelaksanaan dan Lokasi Penelitian.....	18
Deklarasi Variabel.....	18
Instrumen Penelitian.....	20
BAB 4 PEMBAHASAN	
Karakteristik Responden.....	21
Hasil Penelitian.....	23
Pembahasan.....	25
BAB 5 KESIMPULAN	
Kesimpulan.....	27
Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA.....	29
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3.7 Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah 19

DAFTAR GAMBAR

Gambar Scan KTM.....	ii
Gambar 4.1 Karakteristik Responden.....	21
Gambar 4.2 Tingkat Kepuasan Nasabah Menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 4.3 Tingkat Kepuasan Nasabah Menurut Pendidikan dan Pekerjaan.....	22
Lampiran-lampiran	30

DAFTAR LAMPIRAN

Data Kuisisioner.....	30
Pertanyaan Kuisisioner.....	31