

DAFTAR ISI

SCAN KTM	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1 Definisi Kualitas.....	10
2.2.2 Definisi Pelayanan.....	10
2.2.3 Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.2 Kepuasan Nasabah	13
2.2.1 Definisi Kepuasan	13
2.2.2 Definisi Nasabah	14
2.2.3 Definisi Kepuasan Nasabah	14
2.3 Pengukuran Kepuasan Nasabah	15
2.4 Hubungan antara Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> dan Kepuasan Nasabah	19
2.5 Penelitian Sebelumnya	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	20

3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Definisi Operasional.....	20
3.2.1 Kualitas Pelayanan	21
3.2.2 Kepuasan Nasabah	21
3.3 Batasan Masalah.....	21
3.4 Variabel Penelitian	22
3.5 Metode Penentuan Sampel	24
3.5.1 Populasi	24
3.5.2 Sampel.....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7 Instrumen Penelitian.....	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum	30
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia.....	30
4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia	31
4.2 Hasil Penelitian	32
4.2.1 Karakteristik Responden	33
4.2.2 Hasil Penelitian Hubungan Antara Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> dan Kepuasan Nasabah	35
4.2.3 Hasil Penelitian Berdasarkan Kualitas Layanan <i>Customer Service</i>	36
4.2.4 Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah.....	41
4.3 Pembahasan.....	43
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan BRI Cabang Kusuma Bangsa Surabaya Tahun 2017 – 2019.....	5
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	22
Tabel 3.2 Skor Pernyataan Instrumen Skala <i>Likert</i>	27
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	3
Gambar 4.1 Hasil penelitian berdasarkan usia	33
Gambar 4.2 Hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin	34
Gambar 4.3 Hasil penelitian berdasarkan jenis pekerjaan	34
Gambar 4.4 Hasil Penelitian Hubungan Antara Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> dan Kepuasan Nasabah	35
Gambar 4.5 Diagram Batang Kualitas Layanan <i>Customer Service</i>	36
Gambar 4.6 Diagram Batang Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> Berdasarkan Usia	37
Gambar 4.7 Hasil Penelitian Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.8 Diagram Hasil Penelitian Layanan <i>Customer Service</i> Berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar 4.9 Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah	40
Gambar 4.10 Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah Berdasarkan Usia	41
Gambar 4.11 Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.12 Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	51
LAMPIRAN 2	54
LAMPIRAN 3	58