

**DAFTAR ISI**

HALAMAN SAMPUL .....	i
SCAN KTM .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Pelayanan Yang Diberikan Oleh Bank .....	8
2.2 <i>Virtual Account</i> .....	8
2.3 Kepuasan Nasabah .....	9
2.4 Kualitas Pelayanan .....	9
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	13
3.2 Variabel Penelitian .....	13
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	14
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	14
3.5 Pelaksanaan Penelitian .....	15

3.6 Instrumen Penelitian .....	15
<b>BAB 4 PEMBAHASAN .....</b>	<b>19</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	19
4.1.1 Deskripsi Subjek Penelitian .....	19
4.1.2 Hasil Penelitian Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah .....	20
4.1.3 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	21
4.1.4 Hasil Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	22
4.1.5 Deskripsi Berdasarkan Usia .....	23
4.1.6 Hasil Penelitian Berdasarkan Usia .....	23
4.1.7 Deskripsi Berdasarkan Kelas Siswa .....	24
4.1.8 Hasil Penelitian Berdasarkan Kelas Siswa .....	25
4.2 Pembahasan .....	26
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>32</b>
5.1 Kesimpulan .....	32
5.2 Saran .....	33
DAFTAR PUSTAKA .....	35
LAMPIRAN .....	36

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Kurva Kualitas Pelayanan .....	20
Gambar 4.2 Kurva Kepuasan Nasabah .....	21
Gambar 4.3 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	22
Gambar 4.4 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia .....	23
Gambar 4.5 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kelas Siswa .....	25

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	23
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Kelas Siswa.....	24

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	: Tabulasi Hasil Penelitian.....	36
Lampiran 2	: Kuesioner .....	37