

DAFTAR ISI

JUDUL.....	I
KARTU TANDA MAHASISWA (KTM).....	II
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	III
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	IV
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	V
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR.....	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
ABSTRAK.....	IX
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR DIAGRAM.....	XIV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XV
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pengertian Kinerja.....	9
2.2 Pengertian Teller.....	10
2.3 Penilaian Kinerja.....	10
2.4 Kepuasan Nasabah.....	12
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	12
2.4.2 Faktor Pendorong Kepuasan Nasabah.....	12
2.4.3 Cara Mengukur Kepuasan Nasabah.....	14
2.5 Penelitian Terdahulu.....	16

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Sumber Data.....	20
3.3 Lokasi Penelitian.....	20
3.4 Populasi dan Sampel.....	20
3.4.1 Populasi.....	20
3.4.2 Sampel.....	20
3.5 Variabel Penelitian.....	21
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.8 Instrumen Penelitian.....	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
4.1 Deskripsi Identitas Responden.....	27
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	28
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan/ Pekerjaan.....	28
4.2 Hasil Penelitian.....	29
4.3 Pembahasan.....	32
BAB 5 PENUTUP.....	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	21
Tabel 3.2 Skor Pernyataan Instrumen Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan/ Pekerjaan.....	28

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Hasil Penelitian Kinerja Teller dan Kepuasan Nasabah.....	29
Diagram 4.2 Hasil Penelitian Kinerja Teller.....	30
Diagram 4.3 Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KuisIoner Peneltian.....	42
Lampiran 2 Hasil KuisIoner Peneltian	46
Lampiran 3 Indeks Rata-Rata Kinerja Teller.....	49
Lampiran 4 Indeks Rata-Rata Kepuasan Nasabah.....	50