

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SCAN KTM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Bank.....	5
2.2 <i>Customer service</i> Dan <i>Teller</i> Sebagai <i>Frontliner</i>	6
2.3 <i>Customer service</i>	6
2.3.1 Fungsi <i>Customer service</i>	7
2.3.2 Peran <i>Customer service</i>	9
2.3.3 wewenang <i>customer service</i>	9
2.4 <i>Teller</i>	10
2.4.1 Fungsi <i>Teller</i>	10
2.4.2 Keterampilan Dasar <i>Teller</i>	11

2.5 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i>	11
2.6 Pelayanan <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i>	12
2.7 Sikap <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i>	12
2.8 Pelayanan <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i>	13
2.9 Kepuasan Nasabah	14
2.9.1 Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas.....	15
2.9.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15
2.9.3 Faktor Yang Menyebabkan Ketidakpuasan Nasabah	16
2.9.4 Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	17
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	18
3.1. Pendekatan Penelitian.....	18
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian.....	18
3.3. Definisi Operasional Variable.....	19
3.4. Metode Penentuan Sampel.....	21
3.4.1. Teknik Sampling	21
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6. Teknik Analisis.....	22
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1. Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	23
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	23
4.2. Hasil Penelitian	25
4.2.1 Kualitas Layanan <i>Tangible</i> (bukti fisik).....	26
4.2.2. Kualitas Layanan <i>Emphaty</i> (perhatian).....	28
4.2.3. Kualitas Layanan <i>Reability</i> (kehandalan).....	29
4.2.4. Kualitas Layanan <i>Responsive</i> (daya tanggap).....	30
4.2.5. Kualitas Layanan <i>Assurance</i> (jaminan)	31
4.2.6. Kepuasan Pelanggan Re-Purchase	31
4.2.7. Kepuasan Pelanggan Word Of Mouth	32
4.2.8. Kepuasan Pelanggan Citra Merek	33
4.2.9. Kepuasan Pelanggan Keputusan Pembelian	34
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	36

5.1. Simpulan.....	36
5.2. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	40