

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
KARTU TANDA MAHASISWA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	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	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	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Jasa.....	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	8
2.2 Kepuasan Konsumen (Nasabah).....	9
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	9
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	10

2.2.3	Mengukur Kepuasan Konsumen	11
2.2.4	Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan	13
2.3	Perbankan	14
2.4	<i>Front Liner</i>	15
2.5	Nasabah	15
2.6	Kerangka Berfikir	16
2.7	Penelitian Terdahulu	17
BAB 3	18
METODE PENELITIAN	18
3.1	Jenis Penelitian	18
3.2	Pelaksanaan Penelitian	18
3.3	Definisi Operasional	18
3.3.1	Kualitas Pelayanan	18
3.3.2	Kepuasan Konsumen	19
3.4	Deklarasi Variabel	19
3.5	Jenis dan Sumber Data	20
3.6	Metode Pemilihan Sampel	20
3.7	Metode Pengumpulan Data	21
3.8	Pengolahan dan Analisis Data	21
BAB 4	23
PEMBAHASAN	23
4.1	Gambaran Umum	23
4.1.1	Sejarah Bank Rakyat Indonesia	23
4.1.2	Visi Bank BRI	24
4.1.3	Misi Bank BRI	24
4.2	Karakteristik Responden	25
4.2.1	Gambaran Karakteristik Responden	25
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	26

4.3 Hasil Analisis Data	27
4.3.1 Hasil Analisis Data Berdasarkan Persepsi Responden.....	27
4.3.2 Hasil Analisis Data Persentase Indeks Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	29
4.3.3 Hasil Analisis Data dengan SPSS	30
4.4 Pembahasan.....	38
BAB 5	40
KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN - LAMPIRAN	44