

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	
KARTU TANDA MAHASISWA .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR RUMUS .....	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6

**BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kerangka Konseptual.....	9
2.1.1 Customer service.....	9
2.1.2 Kualitas pelayanan .....	14
2.1.3 Kepuasan.....	19

2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Pengembangan Kebijakan Empirik.....	28
2.3.1 Indikator variabel kualitas pelayanan .....	28
2.3.2 Indikator variabel kepuasan .....	29
2.4 Hipotesis Penelitian .....	30

### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian .....	31
3.1.1 Jenis penelitian.....	31
3.1.2 Populasi.....	31
3.1.3 Sampel.....	32
3.1.4 Metode sampling.....	32
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian.....	35
3.4.1 Variabel Independent .....	35
3.4.2 Variabel Dependent .....	35
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.6 Metode Analisis Data.....	37
3.6.1 Uji instrumen .....	37
3.6.2 Uji asumsi klasik.....	39
3.6.3 Uji regresi linier berganda .....	41
3.6.4 Uji hipotesis .....	42

### **BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum.....	45
4.1.1 Sejarah bank BRI.....	45
4.1.2 Visi dan misi bank BRI.....	47
4.1.3 Struktur organisasi .....	48
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
4.3 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis .....	54
4.3.1 Hasil uji instrumen.....	54
4.3.2 Hasil uji asumsi klasik .....	59
4.3.3 Hasil uji regresi linier berganda.....	63
4.3.4 Hasil uji hipotesis.....	64
<b>BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN	