

DAFTAR ISI

SCAN KTM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	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.....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Kontribusi Riset.....	6
BAB 2.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1 Definisi Kualitas.....	8
2.1.2 Definisi Pelayanan.....	8
2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Kepuasan Nasabah.....	10
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	10
2.2.2 Definisi Nasabah.....	11

2.2.3	Definisi Kepuasan Nasabah	11
2.2.3.1	Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah	12
2.3	Pengukuran Kepuasan Nasabah	12
BAB 3		16
METODE PENELITIAN		16
1.1	Jenis Penelitian	16
1.2	Definisi Operasional	16
1.2.1	Kualitas Pelayanan	16
1.2.2	Kepuasan Nasabah	17
1.3	Deklarasi Variabel	17
1.4	Metode Penentuan Sampel	19
3.4.1	Populasi dan Sampel	19
3.4.1.1	Populasi	20
3.4.1.2	Sampel	20
BAB 4		24
HASIL DAN PEMBAHASAN		24
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	24
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	24
4.1.2	Visi Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	26
4.2	Hasil Penelitian	27
4.2.1	Karakteristik Responden	27
4.2.2	Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	29
4.2.2.1	Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.2.2.2	Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> berdasarkan Usia	31
4.2.2.3	Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> berdasarkan Jenis Pekerjaan	32

4.2.3	Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah	32
4.2.3.1	Hasil Kepuasan Nasabah berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2.3.2	Hasil Kepuasan Nasabah berdasarkan Usia.....	34
4.2.3.3	Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah berdasarkan jenis pekerjaan ..	34
4.3	Pembahasan.....	35
BAB 5	38
KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1	Kesimpulan	38
5.2	Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43