

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SCAN KTM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORIENTASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Kontribusi Riset .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	8
2.2 Kepuasan Nasabah .....	9
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah/Konsumen .....	9
2.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah .....	10
2.2.3 Manfaat Kepuasan Nasabah .....	12

2.3 Penelitian Terdahulu .....	13
2.4 Kerangka Konseptual .....	13
2.5 Hipotesis .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	14
3.2 Jenis Data dan Sumber Data .....	14
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	15
3.4 Populasi dan Sampel .....	15
3.4.1 Populasi .....	15
3.4.2 Sampel .....	16
3.5 Definisi Operasional .....	16
3.6 Pelaksanaan Penelitian .....	16
3.7 Deklarasi Variabel .....	17
3.8 Instrumen Penelitian .....	18
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Karakteristik Responden .....	19
4.2 Hasil Penelitian Pengaruh Efektivitas Pengembangan Kartu ATM “CHIP” Bank Jatim Pada Tingkat Kepuasan Nasabah ....	20
4.3 Hasil Penelitian Pengembangan Kartu ATM “CHIP” Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	22
4.4 Hasil Penelitian Menurut Pekerjaan dan Pendidikan .....	23
4.5 Pembahasan .....	23
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	25
5.2 Saran .....	26
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>27</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>29</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.7 3 Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah .....	17
Tabel 4.1 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap 3 Variabel .....	21
Tabel 4.2 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Menurut Jenis Kelamin .....	22
Tabel 4.3 Rata-Rata Klasifikasi Terhadap 3 Variabel .....	22
Tabel 4.4 Rata-Rata Prosentase Terhadap Pekerjaan/Pendidikan .....	23

**DAFTAR GAMBAR**

Daftar Gambar 4.1 Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 19  
Daftar Gambar 4.2 Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan/Pekerjaan ..20

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner .....	30
Lampiran 2 Rata-rata jumlah keseluruhan .....	33
Lampiran 3 Rata-rata menurut jumlah jenis kelamin .....	34
Lampiran 4 Rata-rata menurut jumlah jenis kelamin 2 .....	35
Lampiran 5 Rata-rata menurut pekerjaan (PNS) .....	36
Lampiran 6 Rata-rata menurut pekerjaan (Wiraswasta) .....	37
Lampiran 7 Rata-rata menurut pekerjaan (Mahasiswa) .....	38
Lampiran 8 Rata-rata menurut pekerjaan (Lainnya) .....	39