

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SCAN KTM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah	3
1. 3 Tujuan Penelitian	4
1. 4 Manfaat Penelitian	4
1. 5 Kontribusi Penelitian.....	4
BAB 2 TUJUAN PUSTAKA	5
2. 1 Bank	5
2. 2 <i>Frontliner</i>	6
2. 3 <i>Customer Service</i>	6
2. 4 <i>Teller</i>	7
2. 4. 1 Fungsi <i>Teller</i>	8
2. 4. 2 Keterampilan Dasar <i>Teller</i>	8
2. 4. 3 Tanggung Jawab <i>Teller</i>	9
2. 4. 4 Pelayanan <i>Teller</i>	9
2. 4. 5 Sikap <i>Teller</i>	10
2. 5 Pelayanan <i>Frontliner</i>	10

2. 6 Kepuasan Nasabah	11
2. 6. 1 Ciri-ciri Konsumen Puas	12
2. 6. 2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	12
2. 6. 3 Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Konsumen	13
2. 6. 4 Strategi Dalam Meningkatkan Tingkat Kepuasan	14
BAB 3 METODE PENELITIAN	15
3. 1 Pendekatan Penelitian	15
3. 2 Populasi dan Sampel	15
3. 3 Variabel Penelitian	16
3. 4 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	17
3. 5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3. 6 Teknik Analisi.....	21
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4. 1 Gambaran Hasil Umum Penelitian.....	22
4. 2 Hasil Penelitian	24
4. 2. 1 Kualitas Layanan <i>Tangible</i>	24
4. 2. 2 Kualitas Layanan <i>Empathy</i>	26
4. 2. 3 Kualitas Layanan <i>Reliability</i>	27
4. 2. 4 Kualitas Layanan <i>Responsive</i>	29
4. 2. 5 Kualitas Layanan <i>Assurance</i>	30
4. 2. 6 Kepuasan Pelanggan <i>Re-purchase</i>	30
4. 2. 7 Kepuasan Pelanggan <i>Word of Mouth</i>	31
4. 2. 8 Kepuasan Pelanggan Citra Merek.....	33
4. 2. 9 Kepuasan Pelanggan Keputusan Pembelian	34
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	37
5. 1 Simpulan	37
5. 2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 2 Skala Pelayanan Serta Kepuasan	24
Tabel 4. 2. 1 Kualitas Layanan <i>Tangible</i>	26
Tabel 4. 2. 2 Kualitas Layanan <i>Empathy</i>	27
Tabel 4. 2. 3 Kualitas Layanan <i>Reliability</i>	28
Tabel 4. 2. 4 Kualitas Layanan <i>Responsive</i>	29
Tabel 4. 2. 5 Kualitas Layanan <i>Assurance</i>	30
Tabel 4. 2. 6 Kepuasan Pelanggan <i>Re-purchase</i>	31
Tabel 4. 2. 7 Kepuasan Pelanggan <i>Word of Mouth</i>	33
Tabel 4. 2. 8 Kepuasan Pelanggan Citra Merek.....	34
Tabel 4. 2. 9 Kepuasan Pelanggan Keputusan Pembelian	36

DAFTAR GAMBAR

4. 1 Usia Sampel	22
4. 2 Jenis Kelamin Sampel.....	23
4. 2 Pekerjaan Sampel.....	23
4. 2. 1 Kerapian Petugas Bank	25
4. 2. 1 Kelengkapan Alat Pendukung Petugas Bank.....	25
4. 2. 2 Keramahan Petugas Bank saat Melayani	26
4. 2. 2 Kemampuan Petugas Bank dalam berkomunikasi.....	27
4. 2. 3 Kemudahan Pemberian Informasi.....	28
4. 2. 3 Pemahaman Kebutuhan Nasabah.....	28
4. 2. 4 Pelayanan yang Cepat dan Tepat	29
4. 2. 5 Tanggung Jawab Pemberian Pelayanan	30
4. 2. 6 Penggunaan produk Bank secara terus-menerus.....	31
4. 2. 7 Menyarankan Produk kepada Orang Lain.....	32
4. 2. 7 Disarankan untuk memakai Produk Bank.....	32
4. 2. 8 Menggunakan Produk Bank karena citra yang dimiliki.....	33
4. 2. 8 Perasaan Bangga Memakai Produk Bank tertentu	34
4. 2. 9 Menggunakan Produk lain dari Bank yang sama.....	35
4. 2. 9 Menggunakan Produk akibat Pelayanan yang diberikan	35

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner	41
Data Hasil Kuisisioner	44