

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI</b>	
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis/Akademis .....	8
1.4.2. Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Kajian Teoritis.....	13
2.2.1. Public Relations .....	13
2.2.2. Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.3. Kepuasan Pelanggan .....	31
2.2.4. Customer Service.....	37
2.3. Hipotesis Teori .....	39
2.3.1. Hipotesis Penelitian / Teoritis.....	40

2.3.2.	Hipotesis Statistik.....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>41</b>
3.1.	Tipe Penelitian.....	41
3.2.	Metode Penelitian.....	41
3.3.	Populasi dan Sample .....	42
3.3.1.	Populasi.....	42
3.3.2.	Sample.....	43
3.3.3.	Teknik Penarikan Sample .....	44
3.4.	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep .....	45
3.4.1	Definisi Konsep.....	45
3.4.2.	Operasionalisasi Konsep.....	47
3.5.	Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.5.1.	Uji Validitas.....	50
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	54
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6.1.	Data Primer.....	56
3.6.2.	Data Sekunder.....	57
3.7.	Teknik Analisa Data .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>61</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	61
4.1.1.	Sejarah Perseroan .....	61
4.1.2.	Visi dan Mii Perusahaan .....	62
4.1.3.	Logo PT Bank NationalNobu Tbk .....	63
4.1.4.	Nilai-nilai Perusahaan .....	63
4.1.5.	Pengurus Perseroan .....	63
4.1.6.	Struktur Organisasi.....	66

4.1.7.	Penghargaan.....	67
4.1.8.	Lembaga & Profesi Penunjang .....	68
4.1.9.	Ijin dari OJK .....	69
4.1.10.	Produk-produk Nobu Bank.....	69
4.2.	Hasil Penelitian .....	76
4.2.1.	Karakteristik Nasabah PT Bank NatioanlNobu Tbk Cabang Bogor Keboen Raya .....	76
4.2.2.	Kualitas Pelayanan (Variable X) .....	81
4.2.3.	Kepuasan Nasabah (Variable Y) .....	88
4.2.4.	Deskriptif Variable .....	94
4.2.5.	Analisis Data.....	102
4.2.6.	Analisis Regresi.....	104
4.3.	Pembahasan .....	108
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>120</b>
5.1.	Kesimpulan.....	120
5.2.	Saran .....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>122</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>125</b>