

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pernyataan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>iii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Konsep dan Teori .....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2 Karakteristik Pelayanan .....	8
2.1.3 Service Quality (SERVQUAL).....	9
2.1.4 Banking Service Quality (BSQ) .....	11
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.6 Kepuasan Nasabah .....	13
2.1.7 Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.8 Mengukur Kepuasan Nasabah.....	15

2.1.9	Indikator Kepuasan Nasabah.....	16
2.2	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3	Kerangka Pemikiran .....	22
2.3.1	Hipotesis .....	23
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>		<b>24</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	24
3.1.1	Sifat penelitian .....	24
3.2	Jenis Data dan Informasi.....	24
3.2.1	Data Primer .....	25
3.2.2	Data Sekunder .....	25
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.3.1	Definisi Operasional Variabel .....	27
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	30
3.4.1	Uji Validitas.....	30
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.4.3	Uji Hipotesis.....	32
3.5	Langkah Langkah Penelitian .....	33
<b>BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>		<b>34</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	34
4.1.1	Gambaran Umum Bank X.....	34
4.1.2	Struktur Organisasi Bank X .....	34
4.1.3	Struktur Organisasi Kantor Cabang Pembantu .....	35
4.1.4	Karakteristik Responden .....	35
4.1.5	Identitas Responden.....	38
4.1.6	Kuisisioner .....	39
4.2	Pengolahan Data .....	39
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	39
<b>BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>55</b>

5.1 Hasil Penelitian .....	55
5.2 Pembahasan.....	56
<b>BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
6.1 Kesimpulan .....	58
6.2 Saran.....	59
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>60</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>64</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA