

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	4
1.3    Tujuan Penelitian .....	4
1.4    Batasan Penelitian.....	5
1.5    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1    Konsep dan Teori.....	7
2.1.1    Bank .....	7
2.1.2    Bank Cental Asia .....	8
2.1.3    Customer Service.....	8
2.1.4    Nasabah.....	9
2.1.5    Kualitas Layanan .....	9
2.1.6    Dimensi Banking Service Quality .....	10
2.1.7    Kepuasaan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	10
2.1.8    Indikator Kepuasaan Pelanggan .....	11
2.1.9    Mengukur Kepuasaan Nasabah .....	12
2.1.10    Manfaat Pengukuran Kepuasaan Pelanggan .....	13
2.1.11    Faktor-Faktor dalam Menigkatkan Kepuasaan Konsumen.....	14
2.1.12    Structural Equation Modelling (SEM)- PLS .....	14
2.2    Penelitian Terdahulu .....	15
2.3    Kerangka Pemikiran .....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....	20
3.1    Jenis Penelitian .....	20
3.2    Data dan Informasi.....	20
3.2.1    Variabel Penelitian.....	20

3.2.2	Populasi dan Sampel .....	22
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4	Metode Pengolahan Data dan Analisis Data .....	24
3.4.1	Uji Validitas .....	24
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	24
3.4.3	Analisis Structural Equation Modeling (SEM)-PLS .....	25
3.5	Langkah-langkah Penelitian .....	28
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>29</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	29
4.1.1	Sejarah Bank BCA.....	29
4.1.2	Visi dan Misi Bank BCA .....	31
4.2	Pengolahan Data .....	31
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	31
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	37
4.2.3	Spesifikasi Model PLS.....	39
4.2.4	Pengujian Outer Model.....	40
4.2.5	Pengujian Inner Model.....	47
4.2.6	Pengujian Hipotesis .....	52
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>56</b>
5.1	Karakteristik Responden .....	56
5.2	Pengujian Konstruk First Order terhadap Konstruk Laten .....	57
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>64</b>
6.1	Kesimpulan.....	64
6.2	Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>70</b>