

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 5 |
| 1. Identifikasi Masalah | 5 |
| 2. Pembatasan Masalah | 6 |
| C. Perumusan Masalah | 6 |
| D. Tujuan Penelitian | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 7 |
| F. Sistematika Penelitian | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Pengertian Pelayanan | 10 |

| | |
|---|-----------|
| B. Pengertian Jasa | 11 |
| C. Kualitas Pelayanan | 14 |
| D. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 20 |
| E. Kepuasan Nasabah | 22 |
| F. Manajemen Bank..... | 24 |
| G. Kerangka Pikir Penelitian..... | 30 |
| H. Hipotesa | 31 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian | 33 |
| B. Jenis dan Sumber Data | 33 |
| C. Populasi dan Sampel | 34 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 36 |
| E. Metode Analisa Data | 38 |
| F. Analisa Deskriptif | 40 |
| G. Analisa Regresi Berganda | 42 |
| H. Definisi Operasional Variabel | 44 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM RESPONDEN | 50 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil Uji Validitas | 54 |
| 1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... | 54 |
| 2. Uji Validitas Kepuasan Nasabah..... | 55 |
| B. Hasil Uji Reliabilitas | 57 |

| | |
|--|----|
| 1. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan | 57 |
| 2. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan | 57 |
| C. Deskripsi Kualitas Pelayanan Bank Bukopin Cabang Esa Unggul | 58 |
| 1. Reliability | 58 |
| 2. Responsiveness..... | 60 |
| 3. Assurance | 63 |
| 4. Emphaty..... | 66 |
| 5. Tangible..... | 68 |
| D. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan terhadap Bank Bukopin | 71 |
| E. Deskripsi Kepuasan Nasabah Bank Bukopin Cabang Esa Unggul | 72 |
| 1. Reliability | 72 |
| 2. Responsiveness | 74 |
| 3. Assurance | 77 |
| 4. Emphaty..... | 79 |
| 5. Tangible | 82 |
| F. Rekapitulasi Kepuasan Nasabah terhadap Bank Bukopin..... | 85 |
| G. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 86 |

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 90 |
| B. Saran..... | 91 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN