

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI .....	vi
ABSTRAC .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Idenifikasi dan Pembatasan Masalah .....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	5
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1.1 Dimensi Indikator Kepuasan Nasabah .....	14
2.1.2 Pengertian Fasilitas .....	14
2.1.2.1 Indikator Fasilitas Bank.....	17
2.1.3 Pengertian Jasa.....	17
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.3.2 Dimensi Indikator Kualitas Pelayanan .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	23
2.3.1 Hubungan antar Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BCA	

Grogol Muwardi.....	23
2.3.2 Hubungan Antar Variabel Fasilitas Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BCA Grogol Muwardi.....	24
2.3.3 Hubungan Antar Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Grogol Muwardi .....	24
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
2.5 Model Penelitian .....	26

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1 Desain Riset.....	27
3.2 Jenis Dan Sumber Data .....	27
3.2.1 Jenis Data.....	27
3.2.2 Sumber Data .....	28
3.3 Populasi Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.3.1 Populasi .....	28
3.3.2 Sampel .....	28
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.5 Unit Analisis .....	31
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.5.1.1 Uji Validitas.....	31
3.5.1.2 Uji Reabilitas .....	31
3.5.1.3 Regresi Linier Berganda.....	33
3.7 Uji T dan Uji F .....	33
3.7.1 Uji T (Parsial).....	33
3.7.2 Uji F (Simultan).....	34
3.8 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.9 Variabel Dimensi Indikator.....	36

### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden .....	38
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	40
4.2.1 Uji Validitas.....	40
4.2.2. Uji Reabilitas .....	42
4.3 Hasil Regresi Linier Berganda.....	44
4.3.1 Uji t (parsial) .....	44
4.3.2 Uji f (simultan) .....	46
4.4 Koefisien Determinasi.....	47
4.5 Pembahasan Penelitian .....	48
4.6 Temuan dan keterbatasan penelitian Penelitian .....	50
4.6.1 Temuan penelitian .....	50
4.6.2. Keterbatasan Penelitian .....	50

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran.....	53
5.3 Implikasi Teoritis .....	54
5.4 Implikasi Praktis.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.1	Tabel BSQ.....	3
2.1	Penelitian Terdahulu .....	21
3.1	Skala Likert.....	30
3.2	Tingkat Reliabilitas Nilai Alpha .....	32
3.3	Dimensi Indikator Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Bank Terhadap Kepuasan Nasabah .....	36
4.1	Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin .....	38
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan usia .....	39
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	39
4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	40
4.5	Hasil Uji Validitas Fasilitas Bank.....	41
4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	41
4.7	Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan .....	42
4.8	Hasil Uji Reabilitas Fasilitas Bank .....	43
4.9	Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah.....	43
4.11	Hasil Uji F Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bank.....	46
4.12	Koefisien Determinasi (Model Summary).....	47



**DAFTAR GAMBAR**

**No. Judul Gambar**

**Halaman**

2.5 Model Penelitian ..... 26



Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
**Esa Unggul**

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1.	Daftar Pustaka .....	56
2.	Kuisisioner .....	58
3.	Hasil Uji Validitas .....	61
4.	Hasil Uji Reliabilitas .....	66
5.	Tabulasi 30 responden .....	69
6.	Tabulasi 100 Responden .....	72
7.	Hasil Uji T dan F .....	81