

Universita  
**Esa Unggul**

DAFTAR ISI

Universi  
**Esa**

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL.....                               | i    |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....                | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG.....                  | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                          | iv   |
| UCAPAN TERIMAKASIH.....                          | v    |
| HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI .....               | vi   |
| ABSTRAK .....                                    | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                  | viii |
| DAFTAR TABEL.....                                | xiii |
| DAFTAR BAGAN .....                               | xv   |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | xvi  |
| <br>   |      |
| <b>BAB I      PENDAHULUAN</b>                    |      |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                  | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                        | 4    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                      | 5    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                     | 5    |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....                     | 5    |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                      | 5    |
| 1.5 Sistematis Penulisan.....                    | 6    |
| <br>   |      |
| <b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>               |      |
| 2.1 Kerangka Teori.....                          | 7    |
| 2.1.1 <i>Customer Service</i> .....              | 8    |
| 2.1.1.1 Pengertian <i>Customer Setvice</i> ..... | 9    |
| 2.1.1.2 Tugas <i>Customer Service</i> .....      | 9    |

|                |  |    |
|----------------|--|----|
|                | 2.2 Pelayanan Informasi.....                                     | 10 |
|                | 2.2.1 Pengertian Pelayanan Informasi .....                       | 11 |
|                | 2.3 Kepuasan Pelanggan .....                                     | 13 |
|                | 2.4 Kualitas Pelayanan Pelanggan .....                           | 14 |
|                | 2.4.1 Manfaat Kualitas .....                                     | 15 |
|                | 2.5 Hubungan Pelayanan Informasi Dengan Kepuasan Pelanggan ..... | 16 |
|                | 2.6 Operasional Variabel.....                                    | 18 |
|                | 2.7 Kerangka Pemikiran.....                                      | 22 |
|                | 2.8 Hipotesis Penelitian.....                                    | 23 |
| <b>BAB III</b> | <b>METODOLOGI PENELITIAN</b>                                     |    |
|                | 3.1 Desain Penelitian.....                                       | 24 |
|                | 3.2 Sumber Data.....   | 25 |
|                | 3.2.1 Populasi.....  | 25 |
|                | 3.2.2 Sampel.....  | 25 |
|                | 3.3 Teknik Pengumpulan Data.....                                 | 26 |
|                | 3.4 Validitas dan Reliabilitas .....                             | 27 |
|                | 3.4.1 Validitas .....  | 27 |
|                | 3.4.2 Reliabilitas .....   | 28 |
|                | 3.5 Analisa Data .....   | 30 |
| <b>BAB IV</b>  | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                           |    |
|                | 4.1 Sejarah Perusahaan.....                                      | 32 |
|                | 4.1.1 Struktur Organisasi .....                                  | 34 |
|                | 4.1.2 Visi Dan Misi .....  | 36 |
|                | 4.2 Deskripsi Penelitian.....                                    | 36 |
|                | 4.2.1 Identitas Responden .....                                  | 36 |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.3 Hasil Penelitian .....   | 48        |
| 4.3.1 Hubungan Layanan Informasi Dengan Kepuasan Layanan<br>Pelanggan Di PT Bank Amar Indonesia Cabang Thamrin ..... | 48        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN</b>  |           |
| 5.1 Pembahasan .....   | 49        |
| 5.2 Hubungan Penelitian Terdahulu.....   | 51        |
| <b>BAB VI PENUTUP</b>  |           |
| 6.1 Kesimpulan .....   | 53        |
| 6.2 Saran.....   | 54        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>55</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>  |           |