

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	i
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Definisi Layanan	9
II.1.2 Kualitas Layanan	10

II.1.3	Definisi <i>Customer Service</i>	16
II.1.3.1	Peran dan Fungsi <i>Customer Service</i>	16
II.1.3.2	Tujuan <i>Customer Service</i>	19
II.1.3.3	Ruang Lingkup Pekerjaan <i>Customer Service</i>	19
II.2	Loyalitas Nasabah	21
II.2.1	Nilai Nasabah	23
II.2.2	Sifat dan Karakter Nasabah	27
II.2.3	Kepuasan Nasabah	31
II.2.4	Dampak Loyalitas Nasabah	33
II.3	Hubungan Layanan dan Loyalitas	35
II.4	Operasional Variabel	37
II.5	Kerangka Berfikir.....	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

III.1	Desain Penelitian	47
III.2	Sumber Data	49
III.3	Bahan Penelitian dan Unit Analisis	53
III.4	Teknik Pengumpulan Data	54
III.5	Reabilitas dan Validitas Alat Ukur	56
III.5.1	Reliabilitas	56
III.5.2	Validitas	58
III.6	Teknik Analisi Data	60

BAB IV PEMBAHASAN

IV.1	Subjek Penelitian	62
IV.1.1	Sejarah Singkat	63
IV.1.2	Visi dan Misi	64
IV.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	65
IV.2	Hasil Penelitian	66
IV.2.1	Karakteristik Responden	66
IV.2.2	Jawaban Responden	70
IV.3	Uji Kualitas Data	81
IV.4	Uji Korelasi <i>Product Moment</i>	83
IV.5	Uji Regresi Sederhana	85
IV.6	Pembahasan	89

BAB V PENUTUP

V.1	Kesimpulan	93
V.2	Saran	94

DAFTAR PUSTAKA	96
----------------------	----

LAMPIRAN