

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| DAFTAR GAMBAR | iii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 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 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Kerangka Teori | 6 |
| 2.1.1 Teori Komunikasi..... | 7 |
| 2.1.1.1 Fungsi Komunikasi | 7 |
| 2.1.1.2 Proses Komunikasi..... | 8 |
| 2.1.1.3 Bentuk Komunikasi..... | 9 |
| 2.1.1.4 Hambatan Komunikasi..... | 9 |
| 2.1.2 Komunikasi Interpersonal | 10 |
| 2.1.2.1 Hambatan Komunikasi..... | 10 |
| 2.1.3 Nasabah..... | 11 |
| 2.1.4 Teori Teller..... | 11 |
| 2.1.5 Teori Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 2.1.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan | 15 |
| 2.1.6 Teori Kepuasan Pelanggan | 16 |
| 2.1.6.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan..... | 17 |
| 2.1.6.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan..... | 18 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 19 |
| 2.3 Definisi Operasional Variabel | 20 |
| 2.3.1 Variabel Bebas | 21 |
| 2.3.2 Variabel Terikat | 22 |

| | |
|----------------------------------------------------|-----------|
| 2.4 Kerangka Pemikiran | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| 3.1 Disain Penelitian | 25 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 26 |
| 3.2.1 Populasi | 26 |
| 3.2.2 Sampel | 26 |
| 3.2.3 Teknik Penarikan Sampel | 28 |
| 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| 3.3 Instrumen Penelitian..... | 30 |
| 3.3.1 Analisis Data..... | 30 |
| 3.4 Validitas dan Realibilitas..... | 32 |
| 3.4.1.1 Validitas Instrumen | 32 |
| 3.4.1.1 Uji Realibilitas | 33 |
| BAB IV PEMBAHASAN | 36 |
| 5.1 BCA KCU Wisma Asia | 36 |
| 5.1.1 Gambaran Siangkat BCA KCU Wisma Asia | 36 |
| 4.1.2 Visi Misi Perusahaan | 38 |
| 4.1.2.1 Visi Perusahaan..... | 38 |
| 4.1.2.2 Misi Perusahaan | 38 |
| 4.1.3 Tata Nilai Perusahaan | 38 |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian | 39 |
| BAB V HASIL PENELITIAN | 55 |
| 5.1 Pembahasan Penelitian..... | 55 |
| 5.1.1 Pembahasan Variabel X | 55 |
| 5.2 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu | 59 |
| BAB VI PENUTUP | 61 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 61 |
| 6.2 Saran..... | 62 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | |



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

DAFTAR TABEL

| | |
|--------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Tedahulu | 19 |
| Tabel 2.2 Definisi Variabel Penelitian | 22 |
| Tabel 3.1 Skor Skala <i>Likert</i> | 31 |
| Tabel 3.2 <i>Reliability Statistic</i> Variabel X..... | 34 |
| Tabel 3.3 <i>Item Total Statistic</i> | 34 |
| Tabel 3.4 <i>Reliability Statistic</i> Variabel Y..... | 35 |
| Tabel 3.5 <i>Item Total Statistic</i> | 35 |
| Tabel 4.1 <i>Jobdesk</i> Pegawai..... | 36 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden..... | 39 |
| Tabel 4.3 Kuisisioner 1..... | 40 |
| Tabel 4.4 Kuisisioner 2..... | 40 |
| Tabel 4.5 Kuisisioner 3..... | 41 |
| Tabel 4.6 Kuisisioner 4..... | 41 |
| Tabel 4.7 Kuisisioner 5..... | 42 |
| Tabel 4.8 Kuisisioner 6..... | 43 |
| Tabel 4.9 Kuisisioner 7..... | 43 |
| Tabel 4.10 Kuisisioner 8..... | 44 |
| Tabel 4.11 Kuisisioner 9..... | 44 |
| Tabel 4.12 Kuisisioner 10..... | 45 |
| Tabel 4.13 Kuisisioner 11..... | 45 |
| Tabel 4.14 Kuisisioner 12..... | 46 |
| Tabel 4.15 Tabel Mean Variabel X..... | 46 |
| Tabel 4.16 Kuisisioner 13..... | 48 |
| Tabel 4.17 Kuisisioner 14..... | 48 |

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.18 Kuisiner 15..... | 49 |
| Tabel 4.19 Kuisiner 16..... | 49 |
| Tabel 4.20 Kuisiner 17..... | 50 |
| Tabel 4.21 Kuisiner 18..... | 50 |
| Tabel 4.22 Kuisiner 19..... | 51 |
| Tabel 4.23 Kuisiner 20..... | 51 |
| Tabel 4.24 Kuisiner 21..... | 52 |
| Tabel 4.25 Kuisiner 22..... | 52 |
| Tabel 4.26 Tabel Mean Variabel Y..... | 53 |
| Tabel 4.27 Skor Tiap Dimensi Variabel X | 56 |
| Tabel 4.28 Skor Tiap Dimensi Variabel Y | 58 |
| Tabel 5.1 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu..... | 59 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Komunikasi Menurut Harold Lasswell.....7

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....24