

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....                 | i         |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG.....                   | ii        |
| HALAMAN PENGESAHAN SIDANG.....                    | iii       |
| UCAPAN TERIMA KASIH.....                          | iv        |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....     | vi        |
| ABSTRAK.....                                      | vii       |
| <i>ABSTRACT</i> .....                             | viii      |
| DAFTAR ISI.....                                   | ix        |
| DAFTAR TABEL.....                                 | xii       |
| DAFTAR BAGAN .....                                | xiii      |
| DAFTAR GAMBAR.....                                | xiv       |
| DAFTAR RUMUS .....                                | xv        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                    | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                   | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                         | 3         |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                       | 3         |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                      | 3         |
| 1.4.1 Manfaat Teoretis .....                      | 3         |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                       | 3         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....              | <b>4</b>  |
| 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahu.....              | 4         |
| 2.2 Teori Behaviorisme .....                      | 7         |
| 2.3 Definisi Konseptual ....                      | 7         |
| 2.3.1 Kualitas .....                              | 7         |
| 2.3.2 Pelayanan .....                             | 7         |
| 2.3.3 Kualitas Pelayanan .....                    | 8         |
| 2.3.3.1 Konsep Kualitas Pelayanan Informasi.....  | 8         |
| 2.3.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....          | 9         |
| 2.3.4 Customer Service....                        | 9         |
| 2.3.4.1 Tugas Customer Service....                | 10        |
| 2.3.5 Dasar-Dasar Pelayanan Customer Service..... | 12        |
| 2.3.5.1 Syarat Customer Service yang Baik.....    | 12        |
| 2.3.6 Kepuasan Nasabah .....                      | 13        |
| 2.3.6.1 Dimensi Kepuasan Nasabah.....             | 15        |
| 2.4 Oprasional Variabel.....                      | 15        |
| 2.5 Kerangka Pemikiran.....                       | 16        |
| 2.6 Hipotesis.....                                | 17        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....        | <b>18</b> |
| 3.1 Metode Penelitian.....                        | 18        |
| 3.2 Objek Penelitian .....                        | 18        |

|                                      |  |              |
|--------------------------------------|--|--------------|
| 3.3                                  | Definisi Oprasional Variabel .....                                   | 19           |
| 3.3.1                                | Skala Pengukuran .....   | 19           |
| 3.4                                  | Sumber Data.....   | 23           |
| 3.4.1                                | Populasi.....  | 23           |
| 3.4.2                                | Sampel.....  | 23           |
| 3.5                                  | Validitas dan Reliabilitas .....                                     | 24           |
| 3.5.1                                | Validitas .....  | 24           |
| 3.5.2                                | Reliabilitas.....  | 26           |
| 3.6                                  | Teknik Pengumpulan Data.....   | 27           |
| 3.7                                  | Teknik Analisis Data .....   | 28           |
| 3.7.1                                | Uji Hipotesis .....  | 31           |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b> |  | <b>32</b>    |
| 4.1                                  | PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Taman Ratu Jakarta Barat.....      | 32           |
| 4.1.1                                | Visi Bank BCA.....   | 33           |
| 4.1.2                                | Misi Bank BCA.....   | 33           |
| 4.1.3                                | Logo .....   | 33           |
| 4.2                                  | Analisis Data Statistik.....   | 33           |
| 4.2.1                                | Hasil Nilai Mean .....   | 33           |
| 4.3                                  | Deskripsi Data Penelitian.....                                       | 34           |
| 4.3.1                                | Data Responden .....   | 34           |
| 4.3.2                                | Analisis Statistik Variabel X.....                                   | 35           |
| 4.3.3                                | Analisis Statistik Variabel Y .....                                  | 41           |
| 4.4                                  | Hasil Analisis Deskriptif.....                                       | 45           |
| 4.4.1                                | Analisis Deskriptif.....   | 45           |
| 4.4.2                                | Uji Normalitas.....  | 45           |
| 4.4.3                                | Hasil Uji Koefisien Korelasi .....                                   | 46           |
| 4.4.4                                | Uji Regresi Linear Sederhana .....                                   | 47           |
| 4.4.5                                | Uji Koefisien Determinasi.....                                       | 47           |
| 4.4.6                                | Uji Hipotesis.....   | 48           |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>        |  | <b>48</b>    |
| 5.1                                  | Masing-Masing Variabel .....   | 49           |
| 5.2                                  | Hubungan Antar Variabel.....   | 50           |
| 5.3                                  | Keterkaitan Antara Hasil Penelitian Dengan Teori Yang Digunakan..... | 51           |
| 5.4                                  | Hubungan Hasil Penelitian Dengan Penelitian Terdahulu .....          | 52           |
| 5.5                                  | Implikasi Hasil Penelitian.....                                      | 53           |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>          |  | <b>53</b>    |
| 6.1                                  | Kesimpulan.....  | 53           |
| 6.2                                  | Saran .....  | 53           |
| <b>DAFTAR REFERENSI .....</b>        |  | <b>.....</b> |
| Lampiran 1                           | : Kuesioner Penelitian   |              |
| Lampiran 2                           | : Surat Permohonan Riset Skripsi                                     |              |
| Lampiran 3                           | : Surat Balasan Permohonan Riset Skripsi                             |              |

- Lampiran 4 : Uji Validitas X dengan SPSS
- Lampiran 5 : Uji Validitas Y dengan SPSS
- Lampiran 6 : Tabel Induk
- Lampiran 7 : Absensi Bimbingan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                      | 4  |
| Tabel 3.1 Oprasional Variabel X (Kualitas Pelayanan Informasi) .....      | 20 |
| Tabel 3.2 Oprasional Variabel Y (Kepuasan Nasabah) .....                  | 22 |
| Tabel 3.3 Hasil Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan Informasi) ..... | 25 |
| Tabel 3.4 Hasil Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....              | 25 |
| Tabel 3.5 Keterangan Hasil Reliabilitas.....                              | 27 |
| Tabel 3.6 Hasil Reliabilitas Variabel X .....                             | 27 |
| Tabel 3.7 Hasil Reliabilitas Variabel Y .....                             | 27 |
| Tabel 3.8 Kriteria Analisis Deskriptif Presentase .....                   | 29 |
| Tabel 3.9 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi .....                  | 31 |
| Tabel 4.1 Hasil Mean Variabel X (Kualitas Pelayanan Informasi) .....      | 33 |
| Tabel 4.2 Hasil Mean Variabel Y (Kepuasan Nasabah) .....                  | 34 |
| Tabel 4.3 Jenis Kelamin .....   | 34 |
| Tabel 4.4 Usia Responden.....   | 35 |
| Tabel 4.5 Respon Responden Pada Pernyataan X No. 1.....                   | 35 |
| Tabel 4.6 Respon Responden Pada Pernyataan No. 2 .....                    | 36 |
| Tabel 4.7 Respon Responden Pada Pernyataan No. 3 .....                    | 36 |
| Tabel 4.8 Respon Responden Pada Pernyataan No. 4 .....                    | 37 |
| Tabel 4.9 Respon Responden Pada pernyataan No. 5.....                     | 37 |
| Tabel 4.10 Respon Responden Pada Pernyataan No. 6 .....                   | 38 |
| Tabel 4.11 Respon Responden Pada Pernyataan No. 7 .....                   | 38 |
| Tabel 4.12 Respon Responden Pada Pernyataan No. 8 .....                   | 39 |
| Tabel 4.13 Respon Responden Pada Pernyataan No. 9 .....                   | 39 |
| Tabel 4.14 Respon Responden Pada Pernyataan No. 10 .....                  | 40 |
| Tabel 4.15 Respon Responden Pada Pernyataan Y No. 1.....                  | 41 |
| Tabel 4.16 Respon Responden Pada Pernyataan No. 2 .....                   | 41 |
| Tabel 4.17 Respon Responden Pada Pernyataan No. 3 .....                   | 42 |
| Tabel 4.18 Respon Responden Pada Pernyataan No. 4 .....                   | 42 |
| Tabel 4.19 Respon Responden Pada Pernyataan No. 5 .....                   | 43 |
| Tabel 4.20 Respon Responden Pada Pernyataan No. 6 .....                   | 43 |
| Tabel 4.21 Respon Responden Pada Pernyataan No. 7 .....                   | 44 |
| Tabel 4.22 Respon Responden Pada Pernyataan No. 8 .....                   | 44 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas .....                                     | 46 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....                             | 46 |
| Tabel 4.25 Analisis Regresi Linear .....                                  | 47 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                          | 47 |
| Tabel 4.26 Uji Hipotesis .....  | 48 |
| Tabel 5.1 Nilai Dominan Gaya Kualitas Pelayanan Informasi (X) .....       | 49 |
| Tabel 5.2 Nilai Dominan Kepuasan Nasabah (Y).....                         | 50 |

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran ..... 16

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Logo Bank BCA..... 33

**DAFTAR RUMUS**

|   |    |
|---|----|
| Rumus 3.1 Taro Yamane.....              | 24 |
| Rumus 3.2 Pearson Product Moment.....   | 24 |
| Rumus 3.3 Alpha Cronbach .....          | 26 |
| Rumus 3.4 Analisis Deskriptif.....      | 29 |
| Rumus 3.5 Regresi Linier Sederhana..... | 29 |