

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
MOTO DAN PESEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 Telaah Pustaka	
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.2.1. Pengertian Kualitas.....	23
2.1.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.2.3. Fungsi Petugas Pelayanan Nasabah.....	25

2.1.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.2.5 Kiat Pelayanan Prima.....	29
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39
2.3 Penelitian Terdahulu.....	41
2.4 Hipotesis Penelitian	
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	41
2.4.2 Pengaruh Variabel Tangible (fasilitas fisik) Terhadap kepuasan nasabah.....	45
2.4.2.1 Penataan desain baik interior dan eksterior	46
2.4.2.2 Sarana area parkir yang luas dan memadai	47
2.4.2.3 Sarana toilet bersih.....	48
2.4.2.4 Kenyamanan fasilitas ruang antrian bank (tempat duduk, TV, AC).....	49
2.4.2.5 Tersedianya slip-slip transaksi perbankan	50
2.4.2.6 Kerapian penampilan pegawai bank.....	51
2.4.3 Pengaruh Variabel Reliability terhadap kepuasan nasabah.....	52
2.4.4 Pengaruh Variabel Responsiveness Terhadap kepuasan nasabah.....	53
2.4.5 Pengaruh Variabel Assurance terhadap kepuasan nasabah.....	53
2.4.6 Pengaruh Variabel Emphaty terhadap kepuasan nasabah.....	54
2.4.7 variabel jaminan (assurance) merupakan	

variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan Nasabah PT. Bank BRI Cabang Kendal.....	55
--	----

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	57
3.2 Populasi, sampel, Besar Sampel, danTeknik Pengambilan Sampel.....	57
3.2.1 Populasi.....	57
3.2.2 Sampel.....	57
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	58
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	59
3.3.1 Data Primer.....	59
3.3.2 Data Sekunder.....	59
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	60
3.4.1 Variabel Penelitian.....	60
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	61
3.5 Pengujian Instrumen Kuesioner.....	66
3.5.1 Uji Validitas.....	66
3.5.2 Uji Reabilitas.....	67
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	67
3.7 Prosedur Pengumpulan Data.....	67
3.8 Teknik Analisis Data.....	68
3.8.1 Analisis Regresi Berganda.....	68
3.8.2 Analisis Regresi Parsial.....	69
3.8.3 Koefisien Determinasi.....	69

3.8.4 Pengujian Hipotesis.....	70
3.8.4.1 uji hipotesis 1 (uji F) dan (uji T).....	70
3.8.4.2 Uji Hipotesis 2.....	72
3.8.5 Uji Asumsi Klasik.....	72
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	76
4.1.1 Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk...	76
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	81
4.1.3 Job Description.....	83
4.1.4 Aktivitas PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	89
4.2 Deskripsi Responden.....	96
4.3 Distribusi Jawaban Responden.....	103
4.3.1 Variabel Bukti fisik / Tangibles (X1).....	103
4.3.2 Variabel Keandalan / Reliability (X2).....	105
4.3.3 Variabel Daya Tanggap / Responsiveness (X3).....	107
4.3.4 Variabel Jaminan / Assurance (X4).....	108
4.3.5 Variabel Empati / Empathy (X5).....	110
4.3.6 Kepuasan Nasabah (Y).....	112
4.4 Hasil Uji Instrumen.....	113
4.4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	113
4.5 Pengujian Data.....	117
4.5.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	117
4.6 Analisa Data dan Interpretasi.....	123
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	123

4.7 Koefisien Determinasi.....	125
4.8 Hasil Pengujian Hipotesis.....	126
4.8.1 Pengujian Hipotesis Pertama.....	126
4.8.2 Pengujian Hipotesis Kedua.....	129
BAB V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian.....	130
5.1.1 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama.....	130
5.1.2 Hasil Pengujian Hipotesis Kedua.....	132
5.2 Implikasi Teoritis.....	133
5.3 Implikasi Manajerial.....	135
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	141
5.5 Agenda Penelitian Mendatang.....	141