

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Bank	9
2.1.2 Fungsi bank.....	10
2.2. Kualitas Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2.4 Strategi Penyempurnaan Kuaitas Pelayanan	16
2.3 Bauran Pemasaran	17
2.4. Kepuasan Nasabah.....	23
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	23
2.4.2 Konsep Kepuasan Nasabah	24
2.4.3 Tipe Kepuasan Nasabah	25
2.4.4 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	26
2.4.5 Model Pengukuran Kepuasan Nasabah	27
2.5 Penelitian Terdahulu	28
2.6 Kerangka Pemikiran	34

2.7 Hipotesis.....	39
--------------------	----

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	40
3.1.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan Perusahaan.....	40
3.1.2 Struktur Organisasi <i>Bank Bjb Cabang Tasikmalaya</i> ”.....	42
3.2 Metode Penelitian	102
3.3.1 Metode Yang Digunakan	102
3.3.2 Operasionalisasi Variabel	103
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	107
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	108
3.4.1 Populasi dan Sampel	108
3.4.2 Skala Pengukuran	109
3.5 Pengujian Instrumen Penelitian	110
3.5.1 Uji Validitas	110
3.5.2 Uji Reliabilitas	110
3.6 Teknik Analisis Data	111
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	111
3.6.1.1 Uji Normalitas	111
3.6.1.2 Uji Multikolonieritas	112
3.6.1.3 Uji Heteroskedastisitas	112
3.6.1.4 Uji Autokorelasi	112
3.6.2 Uji <i>Goodness of Fit</i>	113
3.6.2.1 Koefisien Determinasi	113
3.6.2.2 Regresi Linier Berganda	114
3.6.2.3 Uji t	114
3.6.3 Koefisien Korelasi	115

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden	117
4.2 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	120
4.2.1 Kualitas Pelayanan bank bjb Cabang Tasikmalaya	122

4.2.1.1 <i>Reliability</i>	123
4.2.1.2 <i>Ressponsiveness</i>	124
4.2.1.3 <i>Assurance</i>	125
4.2.1.4 <i>Tangibles</i>	126
4.2.1.5 <i>Emphaty</i>	127
4.2.2 Kepuasan Nasabah	129
4.3 Uji Instrumen Penelitian	130
4.3.1 Uji Validitas	130
4.3.2 Uji Reliabilitas	132
4.4 Uji Asumsi klasik	133
4.4.1 Uji Normalitas Data	133
4.4.2 Uji Multikolinearitas	134
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	135
4.5 Uji F	136
4.5.1 Uji F.....	136
4.5.2 Analisi Regresi Linier Berganda.....	138
4.6 Analisis Koefisien Korelasi	140
4.7 Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Secara Individu.....	140
4.8 Implikasi Manajerial.....	142
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	144
5.2 Saran	145
5.2.1 Saran untuk bank bjb Cabang Tasikmalaya	145
5.2.2 Saran untuk Penelitian Lanjutan.....	146
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	