

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ...	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
 Kata Pengantar	 vii
Abstrak	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Permasalahan	4
1.3. Maksud dan Tujuan	4
1.4. Metode Penelitian.....	5
A. Observasi	5
B. Wawancara	5
C. Studi Pustaka	5
1.5. Ruang Lingkup	6
1.6. Hipotesis	6
 BAB II LANDASAN TEORI	 7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
A. Pengertian Kepuasan Pelanggan	7
B. Konsep Kepuasan Pelanggan	7
C. Pengertian Servqual	8
D. Skala Likert	9
2.2. Penelitian Terkait	9
2.3. Tinjauan Organisasi dan Objek Penelitian	11
2.3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	11
2.3.2. Sejarah Perusahaan.....	11
2.3.3. Visi dan Misi	12
2.3.4 Struktur Organisasi dan Fungsi	13
 BAB III METEDEOLOGI PENELITIAN.....	 16
3.1. Tahapan Penelitian	16
3.2. Instrumen Penelitian.....	20
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian.....	25

A. Pengumpulan Data	25
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
C. Teknik Pengambilan Sampel	30
3.4. Metode Analisis Data	31
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	33
4.1. Deskripsi Data Penelitian	33
4.1.1. Gambaran Umum Responden	33
4.2. Hasil Uji Instrument Penelitian	37
4.2.1. Uji Validitas Data Responden	37
4.2.2. Uji Reliabilitas Data Responden.....	58
4.3. Pengolahan Data Servqual (Service Quality).....	63
4.3.1. Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Ekspetasi dan Presepsi	63
4.3.2. Perhitungan Pembobotan dan Rata-Rata Kuesioner Kepuasan Pelayanan	70
4.3.3. Perhitungan Nilai Gap Kepuasan Nasabah	72
4.3.4. Perhitungan Nilai Servqual (Service Quality) Per Dimensi..	73
4.3.5. Menentukan Servqual Score Untuk Setiap Variabel.....	76
4.4. Hasil Hipotesis	77
BAB V PENUTUP	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	
SURAT KETERANGAN RISET	
LAMPIRAN	