

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	
Error! Bookmark not defined.	
<b>ABSTRAK .....</b>	
.....	
.....	
.....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	
<b>iii</b>	
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I   PENDAHULUAN.....</b>	
Error! Bookmark not defined.	
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian.....</b>	
Error! Bookmark not defined.	
<b>1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....</b>	
Error! Bookmark not defined.	
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	
Error! Bookmark not defined.	
1.2.2 Rumusan Masalah .....	
Error! Bookmark not defined.	
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	
Error! Bookmark not defined.	
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	
Error! Bookmark not defined.	
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	
Error! Bookmark not defined.	
1.4.2 Manfaat Praktis.....	
Error! Bookmark not defined.	
<b>BAB II   KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>DAN HIPOTESIS.....</b>	
Error! Bookmark not defined.	
<b>2.1 Kajian Pustaka.....</b>	
Error! Bookmark not defined.	
<b>2.1.1 Teori Manajemen .....</b>	
Error! Bookmark not defined.	
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	15
2.1.1.2 Dasar-dasar Manajemen.....	17
2.1.1.3 Fungsi Manajemen.....	17
2.1.1.4 Bidang-bidang Ilmu Manajemen .....	18

<b>2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....</b>	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.1.2.1 Pengertian MSDM .....	19
2.1.2.2 Tujuan MSDM .....	20
2.1.2.3 Fungsi MSDM.....	21
2.1.2.4 Peranan Pengertian MSDM .....	22
<b>2.1.3 Penerapan Standar Operasional Prosedur .....</b>	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.1.3.1 Pengertian Penerapan .....	23
2.1.3.2 Pengertian SOP .....	23
2.1.3.3 Indikator SOP .....	25
2.1.3.4 Fungsi SOP .....	25
2.1.3.5 Peran SOP .....	26
<b>2.1.4 Kompetensi Pegawai .....</b>	<b>27</b>
2.1.4.1 Pengertian Kompetensi .....	27
2.1.4.2 Indikator Kompetensi .....	28
2.1.4.3 Klasifikasi Kompetensi .....	28
2.1.4.4 Karakteristik Kompetensi .....	29
2.1.4.5 Komponen Kompetensi.....	30
2.1.4.6 Jenis-Jenis Kompetensi.....	30
2.1.4.7 Manfaat Kompetensi.....	31
<b>2.1.5 Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>31</b>
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	31
2.1.5.2 Prinsip-prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan .....	32
2.1.5.3 Indikator Kepuasan Nasabah .....	33
2.1.5.4 Faktor - Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	33
<b>2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....</b>	<b>34</b>
<b>2.2 Kerangka Pemikiran.....</b>	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
<b>2.3 Hipotesis Penelitian.....</b>	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	
<b>Error! Bookmark not defined.3</b>	
<b>3.1 Metode Penelitian yang digunakan .....</b>	
<b>Error! Bookmark not defined.3</b>	
<b>3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....</b>	<b>44</b>
3.2.1 Definisi Variabel .....	44
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	45
<b>3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....</b>	
<b>Error! Bookmark not defined.7</b>	
3.3.1 Populasi .....	47
3.3.2 Sampel.....	
<b>Error! Bookmark not defined.7</b>	

<b>3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....</b>	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.4.1 Sumber Data .....	
<b>Error! Bookmark not defined.9</b>	
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	50
<b>3.5 Teknik Analisis Data.....</b>	
<b>Error! Bookmark not defined.2</b>	
3.5.1 Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah .....	52
3.5.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah.....	55
3.5.3 Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Customer Service dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah.....	59
<b>3.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	
<b>Error! Bookmark not defined.3</b>	
3.6.1 Tempat Penelitian .....	
<b>Error! Bookmark not defined.3</b>	
3.6.2 Waktu Penelitian.....	
<b>Error! Bookmark not defined.3</b>	
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	64
4.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis.....	64
4.1.1.1 Visi Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis.....	67
4.1.1.2 Nilai-nilai Budaya Perusahaan.....	67
4.1.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Ciamis .....	68
4.1.2 Karakteristik Responden .....	72
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	73
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	74
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	75
4.1.3.1 Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Customer Service PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis.....	76
4.1.3.2 Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kompetensi Pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis .....	90

4.1.3.3	Deskripsi Hasil Penelitian tentang Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis .....	105
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis .....	122
4.1.4.1	Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis	122
4.1.4.2	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah Pada Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis	132
4.1.4.3	Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Customer Service dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah Pada Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis.....	141
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	152
4.2.1	Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah .....	152
4.2.2	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah .....	154
4.2.3	Pengaruh Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Customer Service dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah .....	155
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>156</b>
5.1	Kesimpulan.....	156
5.2	Saran.....	156
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>159</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
	<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Kuesioner Pra Survey .....	7
Tabel 2.1	Hasil Penelitian terdahulu yang relevan .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.5</b>	
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 3.2	Pilihan Jawaban dan Skor Skala Likert .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.1</b>	
Tabel 3.3	Interpretasi dari besarnya koefisien korelasi .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 3.4	Tingkat keeratan hubungan interval dan variabel.....	60
Tabel 3.5	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	63
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	73
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	74
Tabel 4.4	Pedoman Interpretasi .....	75
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pegawai Customer Service Dapat Memberikan Kepuasan.....	77
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Pekerjaan Yang Dilakukan Oleh Pegawai Customer Service Sangat Cepat.....	77
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Arahan Yang Disampaikan Oleh Pegawai Customer Service Dapat Dipahami Dengan Mudah.....	80
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Selalu Melakukan Penanganan Terhadap Keluhan-Keluhan Yang Disampaikan.....	79
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Oleh Customer Service Dapat Membuat Nyaman.....	80
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diterapkan Oleh Customer Service Tidak Berubah .....	81
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Customer Service Sesuai Dan Tidak Menyalahi Norma Sosial.....	82
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Tentang Dalam Melakukan Pelayanan, Customer Service Mengutamakan Kepentingan Nasabah Secara Maksimal.	83
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Memberikan Pelayanan Atas Permasalahan Secara Tuntas.....	84
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Selalu Membina Hubungan Baik .....	85
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Dalam Menangani Pelayanan Nasabah, Customer Service Selalu Berfokus Pada Satu Pekerjaan Sebelum Melanjutkan Ke Pekerjaan Yang Lainnya.....	86
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Memberikan Informasi Yang Diinginkan Mengenai Produk Dengan Lengkap.....	87
Tabel 4.17	Rekapitulasi Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penerapan Standar Operasional Proseur Pelayanan Customer Service pada Nasabah PT. Bank BTN KCP Ciamis .....	88
Tabel 4.18	Pedoman Interpretasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Customer Service.....	90
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Mampu Melayani Pertanyaan-Pertanyaan Yang Diajukan .....	91

Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Selalu Melakukan Komunikasi Aktif Dan Interaksi Secara Verbal .....	92
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Mampu Memaparkan Program Promo Yang Ada Di Bank BTN KCP Ciamis.....	93
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Selalu Menawarkan Layanan Yang Tersedia Di Bank BTN KCP Ciamis.....	94
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Memiliki Kemampuan Komunikasi Yang Baik .....	95
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Melayani Langsung Dengan Cepat, Tanggap Dan Profesional.....	96
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Selalu Berpenampilan Menarik Dan Rapi .....	96
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Menerapkan Problem Solving Atau Pemecahan Masalah .....	97
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Selalu Melakukan Senyum, Sapa, Dan Salam Ketika Melakukan Pelayanan.....	98
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Tentang Sikap Customer Service Selalu Berdiri Ketika Menyambut .....	99
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Selalu Meminta Izin Pada Saat Akan Meninggalkan Tempat Untuk Beberapa Saat .....	100
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Selalu Menjalin Komunikasi Dan Menjadi Pendengar Yang Baik Dengan Menunjukkan Ekspresi Wajah Yang Antusias Setiap Kali Nasabah Mendatangi Bagian Customer Service.....	101
Tabel 4.31	Rekapitulasi Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi Pegawai Customer Service PT. Bank BTN KCP Ciamis .....	102
Tabel 4.32	Pedoman Interpretasi Kompetensi Pegawai .....	104
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Tentang Bank Bank BTN KCP Ciamis Memberikan Dampak Kepuasan Dimana Dapat Membuat Nyaman Ketika Menggunakan Layanan Perbankan Baik Dari Segi Fasilitas Kenyamanan Yang Di Sediakan Ataupun Produk Dan Jasa Yang Di Tawarkan.....	106
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Tentang Ketika Menggunakan Produk Yang Ditawarkan Oleh Bank BTN KCP Ciamis Merasa Cocok Dengan Kebutuhan Yang Diperlukan.....	107
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Di Bagian Customer Service Selalu Memberikan Kepuasan Dalam Kemudahan Informasi.....	108
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Tentang Customer Service Selalu Memberikan Pelayanan Yang Optimal Dan Selalu Kondusif Sesuai Dengan Antrian Kedatangan .....	109
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diterima Dari Customer Service Bank BTN KCP Ciamis Sesuai Dengan Apa Yang Di Janjikan Secara Akurat Dan Terpercaya.....	110
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Tentang Jenis Dan Produk Yang Di Tawarkan Customer Service Sangat Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Apa Yang Di Harapkan.....	111
Tabel 4.39	Tanggapan Responden Tentang Setelah Memiliki Rekening Atas Prduk Bank BTN Membuat Ingin Selalu Menggunakan Jenis Atau Layanan Produk Lainnya Yang Tersedia Di Bank BTN KCP Ciamis .....	112

Tabel 4.40	Tanggapan Responden Tentang Tetap Menggunakan Produk Dan Layanan Jasa Perbankan Bank BTN Meskipun Terdapat Banyak Layanan Jasa Perbankan Lainnya .....	113
Tabel 4.41	Tanggapan Responden Tentang Atas Pelayanan Yang Diterima, Membuat Munculnya Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk Bank BTN Kepada Orang Lain Khususnya Bagi Konsumen Yang Ingin Mengajukan Kredit Atau KPR .....	114
Tabel 4.42	Tanggapan Responden Tentang Produk Bank BTN KCP Ciamis Yang Sangat Mudah Dikenal Dan Sesuai Dengan Kebutuhan Memudahkan Untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain .....	115
Tabel 4.43	Tanggapan Responden Tentang Bank BTN KCP Ciamis Selalu Menyediakan Saran Atau Komplain Atas Ketidakpuasan Baik Melalui Sistem Keluhan Dan Saran Atau pun Melalui Customer Service Secara Langsung .....	117
Tabel 4.44	Tanggapan Responden Tentang Ketika Merasa Tidak Puas Akan Pelayanan Maka Akan Menyampaikan Ketidakpuasan Secara Langsung Kepada Pihak Bank BTN KCP Ciamis Atau Pada Customer Service Secara Langsung .....	118
Tabel 4.45	Rekapitulasi Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah PT. Bank BTN KCP Ciamis .....	119
Tabel 4.46	Pedoman Interpretasi Kepuasan Nasabah.....	121
Tabel 4.47	Nilai-Nilai untuk Perhitungan Korelasi dan Regresi .....	123
Tabel 4.48	Interpretasi dari besarnya koefisien korelasi .....	126
Tabel 4.49	Nilai-Nilai untuk Perhitungan Korelasi dan Regresi .....	132
Tabel 4.50	Interpretasi dari besarnya koefisien korelasi .....	135
Tabel 4.51	Interpretasi dari besarnya koefisien korelasi .....	141
Tabel 4.52	Interpretasi dari besarnya koefisien korelasi .....	144
Tabel 4.53	Hasil Analisis Verifikatif.....	152

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian.....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis .....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Tugas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian Pra-Survey Mengenai Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis
  
- Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penelitian Pra-Survey Mengenai Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis
- Lampiran 6 Kuesioner
- Lampiran 7 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Customer Service (X1) Kompetensi Pegawai (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)
- Lampiran 8 Korelasi dan Regresi ( $X_1 - Y$ ), ( $X_2 - Y$ ), ( $X_1 - X_2 - Y$ )
- Lampiran 9 Distribusi T
- Lampiran 10 Distribusi F
- Lampiran 11 Biodata Penulis