

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	13
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	13
1.2.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Manajemen.....	16
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	16
2.1.1.2 Fungsi Manajemen	17
2.1.1.3 Tujuan Manajemen	18
2.1.1.4 Unsur Manajemen.....	20
2.1.2 Manajemen Pemasaran	22
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	22
2.1.2.2 Konsep Inti Manajemen Dalam Pemasaran	23
2.1.2.3 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	24
2.1.2.4 Tujuan Manajemen pemasaran	25
2.1.2.5 Pemasaran Jasa.....	25
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	28
2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan	28
2.1.4 Kepuasan Nasabah	29
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	29

2.1.4.1 Manfaat Kepuasan Nasabah.....	30
2.1.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	30
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Nasabah	31
2.1.5 Kajian TeoriPenghubung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	31
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.3 Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	38
3.2 Definisi dan Oprasionalisasi Variabel.....	39
3.2.1 Definisi Variabel	39
3.2.2. Operasionalisasi Variabel	40
3.3 populasi dan Sampel	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel.....	41
3.4 Sumber dan teknik Pengumpulan Data	43
3.4.1 Sumber Data.....	43
3.4.2 Teknik pengumpulan Data	44
3.5 Teknik Analisis Data.....	45
3.5.1 Analisis Deskriptif	45
3.5.2 Analisis Asosiatif	48
3.6 Tempat dan Waktu Penelitain	50
3.6.1 Tempat Penelitian	50
3.6.1 Waktu Penelitian.....	51
BAB IV HASIL PEENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.1.1 Struktur organisasi.....	55
4.1.1.2 Visi Misi Bank Cipatujah Jawa Barat	59
4.1.2 Karakteristik Responden.....	60
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	61

4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti Tentang Kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank Ciptujuh Jawa Barat	62
4.1.3.1 Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Bank Ciptujuh Jawa Barat	63
4.1.3.2 Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kepuasan Nasabah Pada Bank Ciptujuh Jawa barat	72
4.1.4 Hasil pengujian Hipotesis	81
4.1.4.1 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ciptujuh Jabar	84
4.2 Pembahasan.....	89
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pada Bank Ciptujuh jawa Barat.....	89
4.2.2 Kepuasan Nasabah Pada Bank Ciptujuh Jawa Barat	90
4.2.3 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ciptujuh Jawa Barat	90
BAB V HASIL SIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Simpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survei Variabel Kepuasan Nasabah	11
--	----

Tabel 1.2 Pra Survei Variabel Kualitas Pelayanan	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	40
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	46
Tabel 3.3 Interpretasi Koefesien Korelasi X terhadap Y	49
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	62
Tabel 4.4 Pedoman Interpretasi.....	63
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Menyampaikan Informasi Perbankan Secara Terperinci	64
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Bank Cipatujah Jabar menjadi Tempat Yang Terpercaya dalam Menyimpan Uang.....	64
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang <i>Customer Service</i> Melayani Nasabah Dengan Cepat dan Tepat Sesuai Dengan Keinginan Nasabah.....	65
Tabel 4.8 <i>Teller</i> Cepat Dalam Melakukan Transaksi	65
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Memiliki Kemampuan Untuk Menciptakan Hubungan yang Baik Dengan Nasabah .	66
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang <i>Customer Service</i> Memiliki Penge- tahuan yang Baik Serta Sopan Dalam Menjawab Pertanyaan Nasabah	67
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Karayawan Bank Cipatujah Jabar Memahami Dengan Baik Setiap Keinginan Dan Kebutuhan Nasbah.....	67
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Nasabah	68
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Penampilan Karyawan Selalu Rapi.....	69
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Kantor Lengkap Seperti Kursi Tunggu, Form/Slip Storan/Pengambilan, Tempat Untuk Menulis dan Alat Tulis.....	69

Tabel 4.15 Rekapitulasi Pada Bank Cipatujah Jabar Berdasarkan Kuisisioner Yang di Sebar	70
Tabel 4.16 Interpretasi Mengenai Kualitas Pelayanan Bada bank Cipatujah Jawa Barat	72
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Nasbah Puas Terhadap Pembe- Banan Biaya Administrasi Tabungan	73
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Nasabah Merasa Puas Karyawan Terampil Dan Berpengalaman	73
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Nasbah Puas Dengan pelayanan Pegawai Bank Ciptujah Jawa Barat	74
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Bank Cipatujah Jawa Barat Adalah Pilihan Nasbah Jika Ingin Menabung.....	74
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Nasbah Akan Terus Nasbah Bank Cipatujah Jawa Barat karena Puas Akan Kualitas Pelayanan Yang sesuai Harapan.....	75
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Nasbah Menceritakan Kepada Pengalaman Menjadi Nasbah Bank Cipatujah Jawa Barat	75
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Nasbah Akan Memberikan Informasi Yang Sebenarnya Tentang Keunggulan Yang Dimiliki Bank Cipatujah Jawa Barat	76
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu menguta makan Kepentingan, Kebutuhan dan Keinginan Sesuai Dengan Harapan Nasbah	76
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Setiap Karyawan Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan keinginan Dan Harapan	77
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Nasbah Mendapat Kemudahan Bertransaksi Dimana Saja dan Kapan Saja Menggunakan Deposito Online Bank Cipatujah Jabar.....	78
Tabel 4.27 Rekapitulasi kepuasan Nasabah pada Bank Cipatujah Jabar Ber dasarkan Kuisisioner Yang Disebar	78
Tabel 4.28 Interpretasi Mengenai Kepuasan Nasabah pada Bank Cipatujah Jawa Barat.....	81
Tabel 4.29 Nilai-Nilai Perhitungan Regresi Dan Korelasi Varibel Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	81

Tabel 4.30 Interpretasi Koefisien Korelasi X Terhadap Y.....	86
Tabel 4.31 Rekap Hasil Analisis Asosiatif	89