

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>ASBTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS.....</b>	<b>7</b>
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
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
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
<b>BAB IV HASIL PEENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
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 Cipatujah Jawa Barat.....	62
4.1.3.1 Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Bank Cipatujah Jawa Barat.....	63
4.1.3.2 Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kepuasan Nasabah Pada Bank Cipatujah 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 Cipatujah Jabar	84
4.2 Pembahasan.....	89
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pada Bank Cipatujah jawa Barat.....	89
4.2.2 Kepuasan Nasabah Pada Bank Ciaptujah Jawa Barat.....	90
4.2.3 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Cipatujah Jawa Barat.....	90
<b>BAB V HASIL SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>92</b>
5.1 Simpulan.....	92
5.2 Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>

## 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 Ciptujuh Jabar Berdasarkan Kuisisioner Yang di Sebar.....	70
Tabel 4.16 Interpretasi Mengenai Kualitas Pelayanan Bada bank Ciptujuh Jawa Barat.....	72
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Nasbah Puas Terhadap Pembebanan 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 Ciptujuh Jawa Barat.....	74
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Bank Ciptujuh Jawa Barat Adalah Pilihan Nasbah Jika Ingin Menabung.....	74
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Nasbah Akan Terus Nasbah Bank Ciptujuh Jawa Barat karena Puas Akan Kualitas Pelayanan Yang sesuai Harapan.....	75
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Nasbah Menceritakan Kepada Pengalaman Menjadi Nasbah Bank Ciptujuh Jawa Barat.....	75
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Nasbah Akan Memberikan Informasi Yang Sebenarnya Tentang Keunggulan Yang Dimiliki Bank Ciptujuh Jawa Barat.....	76
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu mengutamakan 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 Ciptujuh Jabar.....	78
Tabel 4.27 Rekapitulasi kepuasan Nasabah pada Bank Ciptujuh Jabar Ber dasarkan Kuisisioner Yang Disebar.....	78
Tabel 4.28 Interpretasi Mengenai Kepuasan Nasabah pada Bank Ciptujuh 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

