

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Motto.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar isi.....	x
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak	xviii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8

D. Hipotesis Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Definisi Operasional.....	11
H. Sistematika Pembahasan Skripsi.....	12

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i>	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	15
b. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	15
c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	16
d. <i>Ansurance</i> (Jaminan).....	16
e. Empati	16
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik / Berkualitas	17
4. <i>Frontliner</i>	18
a. Pengertian <i>Customer Service</i>	18
b. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	19
c. Syarat Seorang <i>Customer Service</i> yang baik.....	21
d. Pengertian Teller	23
e. Fungsi dan <i>Job Description</i> Teller	23
f. Pengertian Satuan dan Pengamanan atau SATPAM.....	24
g. Tugas dan Tanggungjawab SATPAM	24
B. Kepuasan Nasabah	25
1. Pengertian Nasabah	25
2. Sifat-sifat Pelanggan / Nasabah.....	26
3. Sikap Melayani Nasabah.....	25
4. Kepuasan Nasabah	29
5. Dampak Kepuasan Nasabah.....	30
6. Hal yang Perlu Dilakukan untuk Kepuasan Nasabah.....	32

7. Faktor Utama Kepuasan Nasabah	33
C. Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
D. Kerangka Berfikir Penelitian.....	38

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39
1. Pendekatan Penelitian	39
2. Jenis Penelitian.....	39
B. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian	40
1. Populasi	40
2. Sampel.....	40
3. Sampling Penelitian.....	41
C. Metode Pengumpulan Data	42
1. Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)	42
a. Angket	42
b. Observasi.....	43
2. Penelitian Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	43
D. Jenis dan Sumber Data	43
1. Jenis Data	43
a. Data Kualitatif	43
b. Data Kuantitatif	43
2. Sumber Data.....	43
a. Data Primer	44
b. Data Sekunder	44
E. Variabel Penelitian	44
1. Variabel Independent (X).....	44
2. Variabel Dependent (Y)	45
F. Instrumen Penelitian.....	45
G. Analisis Data	48
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
a. Uji Validitas	48

b. Uji Reliabilitas.....	49
2. Uji Normalitas Data	50
3. Uji Asumsi Klasik	51
a. Uji Multikolonieritas	51
b. Uji Heteroskedastisitas	51
4. Uji Analisis Regresi	51
5. Uji Hipotesis.....	51
a. Uji T (T-test)	52
b. Uji F(F-test).....	52

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	54
1. Sejarah PT. Bank BNI Syariah.....	54
2. Visi dan Misi PT. Bank BNI Syariah	58
3. Produk dan Jasa PT. Bank BNI Syariah.....	58
4. Profil PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung	63
5. Struktur PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung	64
B. Karakteristik Responden	65
1. Jenis Kelamin Responden	65
2. Usia Responden.....	65
3. Pendidikan Responden	66
4. Status Pernikahan Responden	67
5. Pekerjaan Responden	68
6. Pendapatan Per bulan Responden	69
7. Pengeluaran Per bulan Responden	70
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	72
1. Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> (X).....	72
2. Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	73
D. Analisis Data	73
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	74
a. Uji Validitas	74

c. Uji Reliabilitas.....	75
2. Uji Normalitas Data	77
3. Uji Asumsi Klasik	78
a. Uji Multikolonieritas	78
b. Uji Heteroskedastisitas	79
4. Uji Analisis Regresi	80
5. Uji Hipotesis.....	82
a. Uji T (T-test)	82
b. Uji F(F-test).....	84
6. Uji Koefesien Determinasi (R^2)	85
E. Pembahasan Hasil Penelitian	88

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94

Daftar Rujukan

Lampiran-Lampiran