

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....   | i    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....                                     | ii   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....                                      | iii  |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | iv   |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | v    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | vi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | viii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | xi   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | xii  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | xiii |
| <br>   |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                       | 1    |
| 1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....                             | 1    |
| 1.2 Latar Belakang Masalah .....                                     | 4    |
| 1.3 Perumusan Masalah.....   | 7    |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....   | 7    |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....  | 8    |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                                      | 8    |
| <br>   |      |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                 | 10   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....   | 10   |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran.....                                      | 10   |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan .....                                       | 10   |
| 2.1.3 Kepuasan Nasabah .....   | 15   |
| 2.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan<br>Nasabah ..... | 19   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                       | 19   |
| 2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian .....                | 22   |

|  |    |
|--|----|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                     | 23 |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                                  | 23 |
| 3.2 Variabel Operasional.....                              | 23 |
| 3.2.1 Sumber Rujukan dalam Operasionalisasi Variabel ..... | 25 |
| 3.2.2 Skala Operasional .....                              | 25 |
| 3.3 Tahapan Penelitian .....                               | 26 |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                              | 28 |
| 3.5 Pengumpulan Data .....                                 | 29 |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                   | 29 |
| 3.6.1 Uji Validitas .....                                  | 29 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....                               | 30 |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....                             | 32 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif .....                            | 32 |
| 3.7.2 Analisis Verifikatif .....                           | 34 |
| 3.8 Pengujian Hipotesis .....                              | 36 |
| <br>   |    |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....                             | 38 |
| 4.1 Karakteristik Responden .....                          | 38 |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                 | 41 |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....           | 41 |
| 4.2.2 Analisis Deskriptif .....                            | 43 |
| 4.2.2.1 Kualitas Pelayanan <i>Call Center</i> .....        | 45 |
| 4.2.2.2 Kepuasan Nasabah .....                             | 46 |
| 4.2.3 Analisis Verifikatif .....                           | 48 |
| 4.2.3.1 Uji Asumsi Klasik .....                            | 48 |
| 4.2.3.2 Analisis Regresi Linear Sederhana .....            | 50 |
| <br>   |    |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                    | 54 |
| 5.1 Kesimpulan.....  | 54 |
| 5.2 Saran.....   | 54 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> ..... | <b>55</b> |
|-----------------------------|-----------|

**LAMPIRAN**