

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>  | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>   | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>  | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>xii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>   |
| <b>1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK OBSERVASI .....</b>  | <b>1</b>   |
| 1.1.1 Sejarah Perusahaan .....  | 1          |
| 1.1.2 Profil Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.,<br>Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung ..... | 2          |
| 1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....  | 2          |
| 1.1.4 Struktur Organisasi .....   | 3          |
| <b>1.2 LATAR BELAKANG OBJEK OBSERVASI.....</b>  | <b>4</b>   |
| <b>1.3 PERUMUSAN MASALAH .....</b>  | <b>7</b>   |
| <b>1.4 TUJUAN OBSERVASI.....</b>  | <b>7</b>   |
| <b>1.5 KEGUNAAN OBSERVASI.....</b>  | <b>7</b>   |
| <b>1.6 SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....</b>   | <b>8</b>   |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN .....</b>               | <b>9</b>  |
| <b>2.1 TINJAUAN TEORI.....</b>                                   | <b>9</b>  |
| 2.1.1 Pemasaran.....   | 9         |
| 2.2.2 Kualitas Pelayanan .....                                   | 9         |
| 2.1.3 <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) .....            | 10        |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....                                    | 11        |
| 2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan..... | 13        |
| 2.1.6 Kerangka Pemikiran .....                                   | 14        |
| <b>2.2 PENELITIAN TERDAHULU .....</b>                            | <b>15</b> |
| <b>2.3 METODE PENELITIAN.....</b>                                | <b>18</b> |
| 2.3.1 Jenis Data Penelitian.....                                 | 18        |
| 2.3.2 Variabel Penelitian .....                                  | 18        |
| 2.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....                              | 19        |
| 2.3.4 Populasi dan Sampel.....                                   | 21        |
| 2.3.5 Variabel Operasional .....                                 | 22        |
| 2.3.6 Skala Pengukuran .....                                     | 26        |
| 2.3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....                    | 27        |
| 2.3.8 Metode Analisis .....                                      | 28        |
| <b>2.4 PEMBAHASAN.....</b>                                       | <b>31</b> |
| 2.4.1 Deskripsi Responden .....                                  | 31        |
| 2.4.2 Hasil Pengujian Data .....                                 | 33        |
| 2.4.3 Hasil Penelitian.....                                      | 37        |

|   |           |
|---|-----------|
| a. Tingkat Kualitas Pelayanan <i>Teller</i> di PT. Bank Negara Indonesia<br>(Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot .....   | 38        |
| b. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank<br>Negara Indonesia (Persero), Tbk., yang diberikan kepada<br>nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor<br>Cabang Pembantu Dayeuhkolot ..... | 48        |
| c. Metode Analisis Regresi Linear Sederhana .....   | 50        |
| <b>BAB III KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>53</b> |
| <b>3.1 KESIMPULAN .....</b>   | <b>53</b> |
| <b>3.2 SARAN .....</b>  | <b>53</b> |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA</b>   |           |
| <br><b>LAMPIRAN</b>   |           |

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu.

Adapun penyusunan Laporan Tugas Akhir yang berjudul, “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung**” dengan tema Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), yang dimana untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca mengenai kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung.

Dalam kesempatan ini, Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir, yaitu:

1. Kepada orangtua Penulis, ayahanda Robert S.M. Sianturi dan ibunda Alm. R. br Silaen yang telah memberikan dukungan baik secara moral dan materil kepada Penulis.
2. Bapak Ganjar Mohammad Disastra, SH., MM selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran.
3. Dosen Pembimbing, Bapak Agus Maolana Hidayat S.E., M.Si yang telah meluangkan waktunya untuk mengarahkan, membimbing, dan memberikan ilmu pengetahuan, serta memberikan saran kepada Penulis dalam proses pengerjaan, penulisan, hingga penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Cahyadi selaku Pemimpin di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung dan seluruh karyawan yang sudah membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi hasil Laporan Tugas Akhir Penulis.
5. Bapak Adrian selaku Bagian SDM di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot dan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi laporan ini.

6. Adik-adik Penulis tercinta Chyndi Mery Da Vega Parulian Sianturi dan Leonardo Robinsar Agustinus Sianturi yang telah memberikan dukungan dan doa kepada Penulis.
7. Erfan Belanardo Butar-Butar, Amd, yang telah sabar membimbing Penulis selama mengerjakan laporan tugas akhir ini, mendukung dan memberikan motivasi kepada Penulis.
8. Teman saya, Siti Hania Maria yang sudah membantu dari menemani Penulis mengunjungi perusahaan sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
9. Teman-teman terdekat saya, Icha Deborah Simanjuntak, Juli Celestina Sinaga, dan Valentina Apina Sitorus yang mendukung dan memotivasi Penulis.
10. Teman-teman selama perkuliahan khususnya D3 Manajemen Pemasaran A Angkatan 2011 yang sudah mendukung dan kebersamaannya selama di perkuliahan.

Akhir kata, Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak-pihak yang telah membantu, mendukung, dan memotivasi Penulis, dan juga Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, sehingga baik saran maupun kritikan sangat Penulis harapkan demi sempurnanya laporan ini.

Bandung, Agustus 2014  
Penulis,

(Chyntia Eva Maria Sianturi)