

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL.....                                    | i              |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                              | ii             |
| HALAMAN PERNYATAAN.....                               | iii            |
| ABSTRAK.....  | iv             |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                 | v              |
| KATA PENGANTAR.....                                   | vi             |
| DAFTAR ISI.....                                       | viii           |
| DAFTAR TABEL.....                                     | x              |
| DAFTAR GAMBAR.....                                    | xi             |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                  | xii            |
| DAFTAR ISTILAH.....                                   | xiii           |
| <br>BAB I PENDAHULUAN.....                            | <br>ii         |
| 1.1 Latar Belakang.....                               | ii             |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                              | 5              |
| 1.3 Tujuan Penulisan.....                             | 6              |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                           | 6              |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....                        | 6              |
| <br>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                      | <br>8          |
| 2.1 Landasan Teori.....                               | 8              |
| 2.1.1 Pemasaran.....                                  | 8              |
| 2.1.2 Jasa dan Karakteristik Jasa.....                | 9              |
| 2.1.3 Pemasaran Bank.....                             | 10             |
| 2.1.4 Pelayanan.....                                  | 11             |
| 2.1.5 <i>Service Excellent</i> (Pelayanan Prima)..... | 13             |
| 2.1.6 Pengertian dan Sifat-sifat Nasabah.....         | 16             |
| 2.1.7 Dasar-dasar dan Sikap Melayani Nasabah.....     | 17             |
| 2.1.8 Kepuasan Nasabah.....                           | 19             |
| 2.2 Tinjauan Empirik / Penelitian Sebelumnya.....     | 21             |
| 2.3 Kerangka Pikir.....                               | 25             |
| 2.4 Hipotesis.....                                    | 26             |

|  |    |
|--|----|
| BAB III METODE PENELITIAN.....   | 28 |
| 3.1 Obyek dan Subyek Penelitian .....  | 28 |
| 3.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....  | 28 |
| 3.2.1 Sampel.....  | 28 |
| 3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel .....  | 28 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data .....  | 29 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data.....   | 29 |
| 3.5 Variabel Penelitian / Klasifikasi Variabel.....  | 30 |
| 3.6 Pengujian Alat Ukur.....   | 32 |
| 3.6.1 Uji Validitas .....  | 32 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....   | 33 |
| 3.7 Analisis Data .....  | 33 |
| 3.7.1 Analisis Korelasi Spearman.....  | 33 |
| BAB IV PEMBAHASAN.....   | 35 |
| 4.1 Karakteristik Responden .....  | 35 |
| 4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen.....  | 40 |
| 4.2.1 Uji Validitas .....  | 40 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas .....   | 43 |
| 4.3 Analisis Uji Korelasi Spearman.....  | 44 |
| 4.3.1 Analisis Hubungan antara Variabel <i>Service Excellence</i> dengan Kepuasan Nasabah.....           | 44 |
| 4.3.2 Analisis Variabel <i>Service Excellence</i> yang Dominan Berhubungan dengan Kepuasan Nasabah ..... | 50 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 53 |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 53 |
| 5.2 Saran.....   | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 55 |