

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
ABSTRAK .....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
2.1    Latar Belakang Masalah .....	1
2.2    Rumusan Masalah .....	3
2.3    Tujuan Penulisan .....	3
2.4    Kerangka Penulisan .....	4
BAB II.....	6
GAMBARAN UMUM PENULISAN .....	6
2.1    Gambaran Umum Perusahaan .....	6
2.1.1    Profil Bank BCA .....	6
2.2    Visi dan Misi .....	7
2.3    Landasan Teori .....	7
2.3.1    Pengertian Bank .....	7
2.3.2    Jenis – Jenis Bank .....	8
2.3.3    ATM (Anjungan Tunai Mandiri) .....	9
2.3.4    Pengertian Kualitas Jasa.....	9

2.3.5	Kepuasan Nasabah .....	11
2.4	Tinjauan Pustaka .....	11
2.5	Metodologi .....	14
2.5.1	Ruang Lingkup Penulisan .....	14
2.5.2	Teknik Penentuan Sampel.....	14
2.6	Jenis dan Sumber Data .....	15
2.6.1	Jenis Data .....	15
2.6.2	Sumber Data.....	15
2.6.3	Alat Ukur/Kuisisioner.....	16
BAB III	.....	18
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	.....	18
3.1	Analisis Hasil Data.....	18
3.2	Pembahasan .....	19
3.2.1	Grafik Hasil Penelitian.....	19
3.2.2	Hasil Wawancara .....	35
BAB IV	.....	39
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	39
4.1	Kesimpulan.....	39
4.2	Saran .....	40
DAFTAR PUSTAKA	.....	41

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Kuisisioner 5 Point .....	15
Tabel 2.2 Alat Ukur Variabel.....	15

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Reliability .....	21
Grafik 3.2 Reliability .....	21
Grafik 3.3 Reliability .....	22
Grafik 3.4 Reliability .....	22
Grafik 3.5 Assurance.....	23
Grafik 3.6 Assurance.....	24
Grafik 3.7 Assurance.....	24
Grafik 3.8 Assurance.....	25
Grafik 3.9 Tangibles.....	26
Grafik 3.10 Tangibles.....	26
Grafik 3.11 Tangibles.....	27
Grafik 3.12 Tangibles.....	27
Grafik 3.13 Emphaty .....	28
Grafik 3.14 Emphaty.....	29
Grafik 3.15 Emphaty .....	29
Grafik 3.16 Emphaty .....	30

Grafik 3.17 Responsivness.....	31
Grafik 3.18 Responsivness.....	31
Grafik 3.19 Responsivness.....	32
Grafik 3.20 Responsivness.....	33
Grafik 3.21 Kepuasan Nasabah.....	33
Grafik 3.22 Kepuasan Nasabah.....	34
Grafik 3.23 Kepuasan Nasabah.....	35
Grafik 3.24 Kepuasan Nasabah.....	35
Grafik 3.25 Kepuasan Nasabah.....	36