

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS.....</b>	<b>6</b>
2.1 Pengertian Bank Pembangunan Daerah (BPD) .....	6
2.2 Pengertian Bank.....	6
2.3 Peranan dan Fungsi Bank.....	7
2.3.1 Peranan Bank .....	7
2.3.2 Fungsi Bank .....	7
2.4 Kualitas Pelayanan.....	8
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.4.2 Faktor Kualita Pelayanan.....	9
2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	10
2.4.4 Dimensi Layanan .....	10
2.4.5 Strategi Kualitas Pelayanan .....	11
2.5 Fungsi <i>Customer Service</i> .....	11
2.5.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	11

2.5.2 Fungsi <i>Customer Service</i> .....	12
2.5.3 Ciri-Ciri Pelayanan yang baik oleh <i>Customer Service</i> .....	12
2.5.4 Tugas <i>Customer Service</i> .....	14
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	14
2.6.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	15
2.6.3 Bentuk Kepuasan Pelanggan.....	15
2.6.4 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	16
2.6.5 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	17
2.6.6 Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	18
2.6.7 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
2.6.8 Strategi Memuaskan Pelanggan.....	19
2.7 Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.8 Penelitian Yang Relevan.....	21
2.9 Kerangka Berfikir .....	22
2.10 Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
3.1.1 Lokasi .....	23
3.1.2 Waktu .....	23
3.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1 Populasi.....	23
3.2.2 Sampel.....	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3.1 Observasi.....	24

3.3.2 Kuisioner .....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.6 Instrument Penelitian .....	28
3.6.1 Uji Validitas .....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	29
3.7 Teknik Analisis Data .....	29
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	29
3.7.2 Analisis Uji Prasyarat .....	29
3.7.3 Uji Regresi Linier Sederhana .....	30
3.8 Uji Hipotesis .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Customer Service</i> .....	32
4.2 Hasil Pengamatan .....	33
4.3 Deskripsi Data Responden .....	34
4.3.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	34
4.3.2 Karakteristik Responden Menurut Usia .....	35
4.3.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	35
4.3.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	36
4.4 Uji Validitas dan Reabilitas .....	37
4.4.1 Uji Validitas .....	37
4.4.2 Uji Reabilitas .....	40
4.5 Uji Normalitas .....	43
4.6 Uji Linearitas .....	44
4.7 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	45

4.8 Uji Hipotesis .....	46
4.8.1 Uji t .....	46
4.8.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	46
4.9 Pembahasan.....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka berfikir .....	22
Gambar 2 Normal probability plot.....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelanggan Tahun 2016-2020 .....	4
Tabel 3.1 Kuisoner.....	25
Tabel 3.2 Penentuan Jawaban Kuisoner .....	27
Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir .....	36
Tabel 4.4 Karakteristik Respoden Menurut Pekerjaan .....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> .....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Data Akhir.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas <i>Pre-Test</i> .....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Data Akhir.....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas.....	45
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47