**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL............................................................................... i

ABSTRAK............................................................................... ii

MOTTO............................................................................... iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING................................. v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.............................. vi

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI............................. vii

BIOGRAFI................................................................................... viii

KATA PENGANTAR ................................. ix

DAFTAR ISI................................. xi

DAFTAR TABEL................................. xv

DAFTAR GAMBAR................................. xvi

DAFTAR LAMPIRAN................................. xvii

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Batasan Masalah 7

1.4 Rumusan Masalah 7

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian 7

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS** 9

2.1 Landasan Teori Kualitas Pelayanan . 9

2.1.1 Pengertian Kualitas 9

2.1.2 Pengertian Pelayanan 9

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 12

2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan 14

2.1.5 Karakteristik Pelayanan/Jaasa 15

2.1.6 Unsur-unsur Kualitas Pealyanan 16

2.2 Landasan Teori Kepuasan Pelanggan 17

2.2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 19

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 20

2.2.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan 21

2.3 Kerangka Teoritik 22

2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan 23

2.5 Alur Pikir 27

2.6 Hipotesis 28

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 29**

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian 29

3.2 Metode dan Jenis Penelitian 30

3.2.1 Metode Penelitian 30

3.2.2 Jenis Penelitian 30

3.3 Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data 30

3.3.1 Jenis Data 30

3.3.2 Metode Pengumpulan Data 31

3.4 Populasi dan Sampel 31

3.5. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran 31

3.5.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan 32

3.5.2 Kisi-Kisi Instrumen (X) 32

3.5.3 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Nasabah 33

3.5.4 Kisi-Kisi Instrumen (Y) 33

3.5.5 Pengukuran Variabel 34

3.6. Analisis Data 34

3.6.1 Statistik Deskriptif 35

3.6.2 Total Skor 35

3.6.3 Pengukuran Validitas dan Reabilitas 35

3.6.4 Analisis Korelasi 37

3.6.5 Analisis Regresi Linear Sederhana 38

3.6.6 Pengujian Hipotesis 39

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN** 40

4.1 Sejarah Umum Bank Indonesia 40

4.1.1 Sejarah Kantor Perwakilan BI Prov SULUT 43

4.2 Visi dan Misi 44

4.3 Sumber Daya Perusahaan 45

4.3.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan 45

4.3.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Kepangkatan 46

4.3.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian 47

4.4 Struktur Organisasi 48

4.5 Deskripsi Kerja 49

4.5.1 Divisi Advistory dan Pengembangan Ekonomi 49

4.5.2 Divisi Sistem Pembayaran 5

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 58**

5.1 Hasil Analisis 58

5.1.1 Deskripsi Responden 58

5.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik 59

5.1.3 Total Skor Kualitas pelayanan dan Kepuasan nasabah 60

5.1.4 Uji Validitas 62

5.1.5 Uji Reliabilitas 64

5.1.6 Hasil Regresi dan Korelasi 65

5.2 Pembahasan 68

5.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah 68

5.3 Implementasi 69

**BAB VI PENUTUP 71**

6.1 Kesimpulan 71

6.2 Saran 72

**DAFTAR PUSTAKA** 73

**LAMPIRAN 75**