

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TESIS</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TESIS</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	16
2.1. Tinjauan Pustaka .....	16
2.1.1. Konsep Administrasi .....	16
2.1.2. Konsep Organisasi .....	18
2.1.3. Konsep Manajemen .....	21
2.1.4. Konsep Manajemen Pelayanan.....	26
2.1.5. Konsep Komunikasi Pelayanan .....	29
2.1.6. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	32
2.1.7. Komponen Kepuasan Pelanggan .....	34
2.1.8. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	35
2.2. Kerangka Pemikiran .....	36
2.3. Hasil Penelitian Terdahulu .....	39
2.4. Konsep Operasional.....	42
2.5. Operasionalisasi Variabel.....	44

2.6. Teknik Pengukuran.....	46
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1. Tipe/ Jenis Penelitian.....	48
3.2. Lokasi Penelitian .....	48
3.3. Populasi dan Sampel.....	48
3.3.1. Populasi .....	48
3.3.2. Sampel .....	49
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel.....	49
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	50
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.6. Teknik Analisis Data .....	52
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
4.1. Sejarah Bank Riau Kepri.....	53
4.2. Struktur Organisasi .....	54
4.3. Visi dan Misi Bank Riau Kepri .....	56
4.4. Standar Pelayanan Bank Riau Kepri .....	56
4.5. Tugas dan Tanggungjawab.....	61
4.5.1. <i>Corporate Secretary</i> Bank Riau Kepri .....	61
4.5.2. Komite Audit Bank Riau Kepri .....	63
4.6. PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru .....	64
4.6.1. Sejarah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru .....	64
4.6.2. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru .....	64
4.6.3. <i>Job Description</i> Jabatan di PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail.....	66
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>72</b>
5.1. Identitas Responden.....	72
5.1.1. Jenis Kelamin Responden.....	72
5.1.2. Usia Responden .....	73
5.1.3. Pendidikan Responden .....	74

5.1.4. Pekerjaan Responden.....	75
5.1.5. Jenis Tabungan Yang Digunakan.....	76
5.1.6. Masa Penggunaan Sebagai Nasabah Bank Riau Kepri.....	77
5.2. Hasil dan Pembahasan.....	78
5.2.1. Satpam.....	78
5.2.1.1. Sikap Awal Layanan.....	78
5.2.1.2. Skill.....	79
5.2.1.3. Penampilan.....	81
5.2.1.4. Sikap Akhir Layanan.....	82
5.2.2. <i>Costumer Service</i> .....	82
5.2.2.1. Sikap Awal Layanan.....	83
5.2.2.2. Skill.....	84
5.2.2.3. Penampilan.....	85
5.2.2.4. Sikap Akhir Layanan.....	86
5.2.3. <i>Teller</i> .....	88
5.2.3.1. Sikap Awal Layanan.....	88
5.2.3.2. Skill.....	89
5.2.3.3. Penampilan.....	90
5.2.3.4. Sikap Akhir Layanan.....	91
5.3. Rekapitulasi Analisis Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab <i>Front Liner</i> Dalam Melayani Nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru.....	92
5.4. Faktor Penghambat Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab <i>Front Liner</i> Dalam Melayani Nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru.....	96
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>99</b>
6.1. Kesimpulan.....	99
6.2. Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>
<b>JADWAL PENELITIAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Data Produk dan Jumlah Nasabah PT. Bank Riau Kepri Pertanggal 30 Agustus 2017 .....	3
1.2. Data Nilai Transaksi Sesama Produk PT. Bank Riau Kepri.....	4
1.3. Ketentuan Biaya Transaksi Selain ATM PT. Bank Riau Kepri .....	5
1.4. Data Kantor Cabang Pembantu PT. Bank Riau Kepri, 2017.....	6
1.5. Data Jumlah Nasabah, Tabungan dan Deposito PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pertanggal 30 Agustus 2017.....	6
1.6. Analisis Permasalahan Umum dan Penyelesaian Masalah Nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail.....	11
2.1. Operasionalisasi Variabel .....	44
2.2. Kriteria Skala <i>Likert</i> pada Kuesioner Penelitian .....	46
3.1. Jumlah Populasi dan Sampel .....	49
5.1. Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	72
5.2. Distribusi Usia Responden .....	73
5.3. Distribusi Pendidikan Responden.....	74
5.4. Distribusi Pekerjaan Responden.....	75
5.5. Distribusi Jenis Tabungan Responden.....	76
5.6. Distribusi Masa Penggunaan Responden .....	77
5.7. Frekuensi Tanggapan Nasabah Atas Sikap Awal Layanan Satpam .....	78
5.8. Frekuensi Tanggapan Nasabah Atas Skill Satpam .....	79
5.9. Frekuensi Tanggapan Nasabah Atas Penampilan Satpam.....	81
5.10. Frekuensi Tanggapan Nasabah Atas Sikap Akhir Layanan Satpam .....	82
5.11. Frekuensi Tanggapan Nasabah Atas Sikap Awal Layanan <i>Costumer Service</i> .....	83
5.12. Frekuensi Tanggapan Nasabah Atas Skill <i>Costumer Service</i> .....	84
5.13. Frekuensi Tanggapan Nasabah Atas Penampilan <i>Costumer Service</i> .....	85
5.14. Frekuensi Tanggapan Nasabah Atas Sikap akhir layanan <i>Costumer Service</i> .....	86

5.15. Frekuensi Tanggapan Nasabah Atas Penampilan <i>Teller</i> .....	88
5.16. Frekuensi Tanggapan Nasabah Atas Skill <i>Teller</i> .....	89
5.17. Frekuensi Tanggapan Nasabah Atas Penampilan <i>Teller</i> .....	90
5.18. Frekuensi Tanggapan Nasabah Atas Penampilan <i>Teller</i> .....	91
5.19. Rekapitulasi Tanggapan Responden Analisis Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab <i>Front Liner</i> Dalam Melayani Nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru.....	93
5.20. Rekapitulasi Kepuasan Responden Atas Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab <i>Front Liner</i> Dalam Melayani Nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Filosofi Pelayanan Publik pada Bank Riau Kepri .....	8
2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	34
2.2. Kerangka Pemikiran .....	38
4.1. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri .....	55
4.2. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail.....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Lembar kuesioner .....	106
2. Daftar Wawancara .....	118
3. Rekapitulasi Kuesioner Tanggapan Responden Atas Satpam .....	119
4. Rekapitulasi Kuesioner Tanggapan Responden Atas <i>Costumer Service</i> .....	121
5. Rekapitulasi Kuesioner Tanggapan Responden Atas <i>Teller</i> .....	123
6. Foto Dokumentasi Penelitian.....	125

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau