**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK** i

***ABSTRAK*** ii

**KATA PENGANTAR** iii

**DAFTAR ISI** vi

**DAFTAR TABEL** x

**DAFTAR GAMBAR** xi

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah. 5

1.3. Batasan Masalah 5

1.4. Rumusan Masalah 5

1.5. Tujuan Masalah 6

1.6. Manfat Penelitian 6

**BAB II LANDASAN TEORI** 8

2.1. Pengertian Jasa 8

2.2. Antrian Teller. 8

2.2.1. Pengertian Antrian. 8

2.2.2. Struktur Sistem Antrian 9

2.2.3. Faktor Sistem Antrian 10

2.2.4. Manfaat Antrian 13

2.2.5. Indikator Sistem Antrian 14

2.3. Pengertian Teller 15

2.4. Kepuasan Nasabah 16

2.4.1. Pengertian Kepuasan 16

2.4.2. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan 17

2.4.3. Indikator Kepuasan 18

2.5. Penelitian Terdahulu 19

2.6. Kerangka Konseptual 20

2.7. Hipotesis 22

**BAB III METODE PENELITIAN** 23

3.1. Jenis dan Sifat Penelitian 23

3.2. Tempat, Objek dan Waktu Penelitian 24 3.2.1. Tempat Penelitian 24

3.2.2. Objek Penelitian 24

3.2.3. Waktu Penelitian 24

3.3. Populasi dan Sampel 24

3.3.1. Populasi 24

3.3.2. Sampel 25

3.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian 26

3.5. Jenis dan Sumber Data 26

3.6. Uji Validitas dan Uji Reabilitas 27

3.6.1. Uji Validitas 27

3.6.2. Uji Reliabilitas 28

3.7. Teknik Pengumpulan data 29

3.8. Teknik Analisis data 30

3.8.1. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas Data) 30

3.8.2. Analisis Regresi Linier Sederhana. 31

3.8.3. Uji Parsial (t) 31

3.8.4. Uji Determinasi (R2) 31

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** 32

4.1. Gambaran Umum Perusaahan 32

4.1.1. Profil Singkat Bank Sumut. 32 4.1.1.1. Logo Bank Sumut 36

4.1.1.2. Visi dan Misi Bank Sumut 37

4.1.1.3. Struktur Organisasi Berserta Tugas Dan Wewenang 37

4.1.2. Karakteristik Responsden 42

4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 42

4.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 43

4.1.3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian 44

4.1.3.1. Jawaban Responden Variabel X (Sistem Antrian) 44

4.1.3.2. Jawaban Responden Variabel Y (Kepuasaan Nasabah) 45

4.1.4. Hasil Uji Validitas Data 46

4.1.5. Hasil Uji Reliabilitas Data 48

4.1.6. Uji Asumsi Klasik 48

4.1.7. Hasil Uji Normalitas Data 49

4.1.8. Regresi Linear Sederhana 50

4.1.9. Pengijian Hipotesis 52

4.1.10. Koefisien Determinasi (R2) 53

4.2. Pembahasan 54

**BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN** 57

5.1. Kesimpulan 57

5.2. Saran 57

**Daftar Pustaka** 58

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 20

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 24

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian 26

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 42

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 43

Tabel 4.4. Tanggapan responden mengenai Sistem Antrian Teller (X) 44

Tabel 4.5. Tanggapan responden mengenai Kepuasan Nasabah (Y) 45

Tabel 4.6. Variabel Sistem Antrian Teller (X) 47 Tabel 4.7. Variabel Kepuasan Nasabah (Y) 47

Tabel 4.8. Hasil Pengujian Reliabilitas 48

Tabel 4.9. Hasil Pengujian Normalitas Data 50

Tabel 4.10. Regresi Linear Sederhana 51

Tabel 4.11. Hasil Uji Hipotesis 52

Tabel 4.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi 53

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Sistem Anterian 9

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual 21

Gambar 4.1 Logo Bank Sumut 36

Gambar 4.2 Grafik Normalitas Data 49