

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil PT Bank DKI	1
1.1.2 Visi dan Misi PT Bank DKI	3
1.1.3 Logo PT Bank DKI	6
1.1.4 Produk PT Bank DKI	7
1.2 Latar Belakang Penelitian	8
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Akademis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	12
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	15
2.1.1 Manajemen Operasi	15
2.1.2 Kualitas	18
2.1.3 Kualitas Produk.....	19

2.1.4	Kualitas Jasa.....	21
2.1.5	<i>Total Quality Management (TQM)</i>	23
2.1.6	Balanced Scorecard	25
2.1.7	Kualitas Jasa Perbankan (<i>Banking Service Quality</i>)	28
2.1.8	Kepuasan Pelanggan	30
2.1.9	Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah	31
2.2	PenelitianTerdahulu	32
2.3	KerangkaPemikiran.....	38
2.4	Hipotesis Penelitian.....	40
	BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1	Karakteristik Penelitian.....	43
3.2	Alat Pengumpulan Data	44
3.2.1	Variabel Operasional.....	44
3.2.2	Skala Pengukuran.....	48
3.3	Tahapan Penelitian	50
3.4	Populasi dan Sampel	52
3.4.1	Populasi.....	53
3.4.2	Sampel.....	55
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	54
3.5.1	Data Primer	54
3.5.2	Data Sekunder	54
3.6	Validitas dan Reliabilitas	55
3.6.1	Uji Validitas	55
3.6.2	Uji Reliabilitas	58
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	60
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	60
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda	61
3.7.3	Uji Koefisien Determinan	62
3.7.4	Uji Hipotesis	62
3.8	<i>Method Of Successive Interval (MSI)</i>	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Karakteristik Responden	67
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Kurun Waktu Menjadi Nasabah.....	68
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	69
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	70
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	72
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
4.1.6 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	75
4.1.7 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.1.8 Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Produk.....	77
4.2 Hasil Uji <i>Method Of Successive Interval</i> (MSI)	79
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	80
4.3.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	80
4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	81
4.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	82
4.3.4 Analisis Koefisien Determinasi	84
4.4 Hasil Regresi Linier Berganda.....	84
4.5 Hasil Uji Hipotesis	86
4.5.1 Uji Hipotesis Simultan.....	86
4.5.2 Uji Hipotesis Parsial.....	87
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	91
4.6.1 Pembahasan Hasil Uji Asumsi Klasik	91
4.6.2 Pembahasan Uji Hipotesis Simultan	91
4.6.3 Pembahasan Uji Hipotesis Parsial.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	95
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	101