

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	vvi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Ringkas PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Visi dan Misi	3
1.1.4 Produk dan Layanan Bank BRI	3
1.1.5 Struktur Organisasi	5
1.2 Latar Belakang	5
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Kegunaan Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Konsep Jasa	15
2.1.2 Konsep Kualitas	17

2.1.2.1	Definisi dan Perspektif Kualitas	17
2.1.2.2	Manfaat Kualitas	18
2.1.3	Konsep Pelayanan	19
2.1.4	Konsep Kualitas Pelayanan	20
2.1.4.1	Definisi Kualitas Pelayanan	20
2.1.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.1.5	Kepuasan Nasabah	23
2.1.6	Manfaat Kepuasan Nasabah	24
2.1.7	Konsep Kualitas Pelayanan atas Kepuasan Nasabah	26
2.1.8	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	25
2.1.9	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	27
2.1.10	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	29
2.2	Penelitian Terdahulu	30
2.3	Kerangka Pemikiran	40
2.4	Hipotesis Penelitian	43
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Jenis Penelitian	46
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	46
3.2.1	Variabel Penelitian	46
3.2.2	Skala Pengukuran	50
3.3	Tahapan Penelitian	51
3.4	Populasi dan Sampel	51
3.4.1	Populasi	51
3.4.2	Sampel	52
3.5	Pengumpulan Data	54
3.5.1	Jenis Data	54
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	54

3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	56
3.6.1	Uji Validitas	56
3.6.2	Uji Reliabilitas	62
3.7	Teknik Analisis Data	62
3.7.1	Analisis Deskriptif	62
3.7.2	Analisis Indeks Kepuasan Konsumen	64
3.7.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	64
BAB IV HASIL DAM PEMBAHASAN PENELITIAN		67
4.1	Pengumpulan Data	67
4.2	Karakteristik Responden	67
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	68
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Profesi.....	69
4.3	Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	70
4.3.1	Tingkat Kepentingan Nasabah atas Kualitas Pelayanan	70
4.3.1.1	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Realibility</i>	71
4.3.1.2	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Assurance</i>	73
4.3.1.3	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Tangible</i>	75
4.3.1.4	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Empathy</i>	77
4.3.1.5	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Responsiveness</i>	79
4.3.1.6	Hasil Tingkat Kepentingan Nasabah atas Kualitas Pelayanan	81
4.3.2	Tingkat Kinerja Nasabah atas Kualitas Pelayanan.....	82
4.3.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Realibility</i>	83
4.3.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Assurance</i>	85
4.3.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Tangible</i>	87
4.3.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Empathy</i>	89
4.3.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Responsiveness</i>	91
4.3.2.6	Hasil Tingkat Kepuasan Nasabah atas Kualitas Pelayanan	93

4.4 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen.....	95
4.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	98
4.6 Inidikator Yang Harus Diperbaiki	103
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1 Kesimpulan	108
5.1 Saran	109
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	109
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	