

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL.....  | i   |
| HALAMAN PERNYATAAN.....   | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....  | iii |
| ABSTRAK .....   | iv  |
| KATA PENGANTAR .....  | vi  |
| DAFTAR ISI.....   | vii |
| DAFTAR TABEL .....  | ix  |
| DAFTAR GAMBAR .....   | x   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | xi  |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1   |
| 1.1    Latar Belakang Masalah.....                                | 1   |
| 1.2    Rumusan Masalah.....                                       | 3   |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....                                     | 3   |
| 1.4    Batasan Masalah .....                                      | 3   |
| 1.5    Sistematika Penulisan .....                                | 4   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                     | 6   |
| 2.1    Konsep dan Teori.....                                      | 6   |
| 2.1.1    Jasa.....  | 6   |
| 2.1.2    Kualitas .....   | 8   |
| 2.1.2.2Kualitas Jasa.....   | 9   |
| 2.1.3    Kepuasan Pelanggan.....                                  | 10  |
| 2.1.3.1Dimensi Kepuasan Pelanggan.....                            | 11  |
| 2.1.3.2Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....                         | 11  |
| 2.1.3.3Manfaat Kepuasan Pelanggan.....                            | 13  |
| 2.1.3.4Model Kepuasan Pelanggan.....                              | 13  |
| 2.1.3.5Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan..... | 14  |
| 2.1.4    Service Quality .....                                    | 14  |
| 2.1.5    Metode Importance Performance Analysis (IPA) .....       | 17  |
| 2.1.6    Alat Pemecahan Masalah .....                             | 19  |
| 2.1.6.1Diagram <i>Fishbone</i> .....                              | 19  |
| 2.1.7    Uji Validitas .....                                      | 20  |
| 2.1.8    Uji Reabilitas .....                                     | 22  |
| 2.1.9    Uji Kecukupan Data .....                                 | 24  |
| 2.2    Penelitian Terdahulu .....                                 | 24  |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 2.3   | Kerangka Pemikiran .....                                   | 29        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>              | .....  | <b>30</b> |
| 3.1   | Jenis Penelitian .....                                     | 30        |
| 3.2   | Data dan Informasi .....                                   | 30        |
| 3.2.1   | Variabel Penelitian .....                                  | 30        |
| 3.2.2   | Populasi dan Sampel.....                                   | 31        |
| 3.3   | Metode Pengumpulan Data .....                              | 32        |
| 3.4   | Metode Pengolahan Data dan Analisis Data .....             | 33        |
| 3.5   | Langkah-langkah Penelitian .....                           | 34        |
| <b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> | .....  | <b>35</b> |
| 4.1   | Pengumpulan Data.....                                      | 35        |
| 4.2   | Pengolahan Data .....                                      | 35        |
| 4.2.1   | Uji Validitas .....  | 35        |
| 4.2.2   | Uji Reliabilitas.....                                      | 36        |
| 4.2.3   | Karakteristik Responden .....                              | 36        |
| 4.2.4   | Perhitungan Frekuensi Jawaban Nasabah .....                | 38        |
| 4.2.5   | Perhitungan Bobot dan Mean dari setiap Variabel .....      | 38        |
| 4.2.6   | Gap antara Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan .....         | 40        |
| 4.2.7   | Analisa Importance Performance Analysis (IPA) .....        | 41        |
| <b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>             | .....  | <b>43</b> |
| 5.1   | Karakteristik Responden .....                              | 43        |
| 5.2   | Analisa <i>Servqual</i> .....                              | 43        |
| 5.3   | Analisa <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ..... | 45        |
| 5.4   | Analisa menggunakan <i>Fishbone</i> .....                  | 47        |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>            | .....  | <b>50</b> |
| 6.1   | Kesimpulan.....  | 50        |
| 6.2   | Saran .....  | 50        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                         | .....  | <b>52</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                               | .....  | <b>54</b> |