

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian	3
1.5 Sistem Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep dan Teori	6
2.1.1 Pengertian dan Konsep Jasa	6
2.1.2 Pengertian dan Kosnep Kualitas	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.4 <i>Service Quality</i> (ServQual)	20
2.1.5 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	24
2.1.6 Validitas dan Reliabilitas	25
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	31

3.3 Jenis data dan informasi	32
3.4 Variabel Penelitian	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	34
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data	35
3.7 Langkah-langkah Penelitian	36
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	37
4.1 Pengumpulan Data	37
4.1.1 Data Responden menurut Jenis Kelamin	37
4.1.2 Data Responden menurut Rentang Umur	37
4.1.3 Data Responden menurut Pekerjaan	38
4.1.4 Data Responden menurut Pendidikan Terakhir	38
4.1.5 Data Rekapitulasi Jawaban Responden	39
4.2 Pengolahan Data	41
4.2.1 Hasil Uji Validitas	41
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	42
4.2.3 Karakteristik Responden	44
4.2.4 Perhitungan Frekuensi Jawaban Nasabah	46
4.2.5 Perhitungan Bobot dan Mean dari setiap Variabel	47
4.2.6 Gap antara Persepsi dan Ekspetasi Nasabah	50
4.3 Analisa <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	58
5.1 Karakteristik Responden	58
5.2 Analisa <i>Servqual</i>	58
5.3 Analisa <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	59
5.4 Analisis Berdasarkan Gap Dimensi <i>Servqual</i> , <i>Gap</i> Butir Pernyataan dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	64
6.1 Kesimpulan	64
6.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69