

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	8

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan	10
2.2 Bidang Usaha.....	10
2.3 Sumber Daya	12
2.4 Tantangan Bisnis.....	13
2.5 Proses Bisnis.....	15

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESA

3.1 Pengertian Bank.....	16
3.2 <i>Phone Banking</i>	16
3.3 Layanan <i>Call Center</i>	17
3.4 Kepuasan	18
3.4.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
3.5 <i>Customer Loyalty</i>	22
3.6 Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	25
3.6.1 Dimensi Kualitas Jasa.....	26
3.7 Kerangka Pemikiran.....	27
3.8 Hipotesis.....	27

BAB IV OBJEK DAN METODE PENELITIAN

4.1 Objek Penelitian.....	28
4.2 Metode Penelitian	28
4.3 Teknik Pengambilan Data	29
4.4 Populasi	30
4.5 Sampel.....	30
4.6 Identifikasi Variabel.....	32
4.7 Model Hubungan Variabel	32
4.8 Metode Pengumpulan Data	33
4.9 Metode Analisis	33
4.9.1 Analisis deskriptif kuantitatif	34
4.9.2 Analisis deskriptif kualitatif	34
4.10 Metode Pengujian Instrumen	35

BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1 Proses Identifikasi & Analisis <i>Stakeholder</i>	37
5.1.1 Karakteristik Responden	37
5.2 Data Pendapat Responden mengenai Kualitas Layanan Halo Bukopin.	
5.2.1. Data Pendapat Responden mengenai <i>Reliability</i>	41
5.2.2 Data Pendapat Responden mengenai <i>Responsiveness</i>	43
5.2.3 Data Pendapat Responden mengenai <i>Assurances</i>	46
5.2.4 Data Pendapat Responden mengenai <i>Empathy</i>	48
5.2.5 Data Pendapat Responden mengenai <i>Tangibles</i>	51
5.2.6 Data Pendapat Responden mengenai Kepuasan Nasabah.....	52
5.2.7 Data Pendapat Responden mengenai Loyalitas Nasabah.....	55
5.3 Analisis Internal	58
5.4 Analisis Persepsi Kualitas Layanan Bank Bukopin Versus Bank Lain	64
5.5 Analisis Validitas dan Realibilitas	66
5.6 Hasil SPSS, Uji Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	74
5.7 Hasil SPSS Uji Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	75

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan	78
6.2 Rekomendasi	79

DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84
RIWAYAT HIDUP	102