

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	8
1.2.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 <i>Marketing</i> .....	11
2.1.2 <i>Service Marketing</i> .....	12
2.1.3 <i>Service Failure</i> .....	13
2.1.4 Konsep <i>Service Recovery</i> .....	14
2.1.4.1 Definisi <i>Service Recovery</i> .....	18
2.1.4.2 Perilaku Komplain .....	19
2.1.4.3 Harapan Pelanggan Terhadap <i>Service Recovery</i> .....	22
2.1.4.4 Strategi <i>Service Recovery</i> .....	24
2.1.4.5 <i>Service Guarantees</i> .....	27
2.1.5 Perilaku Konsumen .....	28
2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	30
2.1.6.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	31
2.1.6.2 Tipe-Tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan Pelanggan .....	31
2.1.6.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	33
2.1.6.4 Kepuasan Pelanggan Dalam Model GAP Kualitas Jasa .....	34
2.1.6.5 Tingkat Harapan Dan Tingkat Kinerja.....	36
2.1.7 Dampak <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	40
2.1.8 Hasil Penelitian Terdahulu .....	42
2.2 Kerangka Pemikiran.....	43
2.3 Hipotesis.....	46
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	47

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.2 Metode dan Desain Penelitian.....	47
3.2.1 Metode Penelitian.....	47
3.2.2 Desain Penelitian.....	48
3.3 Operasionalisasi Variabel .....	49
3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.1 Jenis dan Sumber Data .....	51
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	54
3.5.1 Populasi .....	54
3.5.2 Sampel.....	54
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel .....	55
3.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	55
3.6.1 Pengujian Validitas .....	55
3.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	59
3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	60
3.7.1 Rancangan Analisis Data .....	60
3.7.2 Teknik Analisis Data.....	62
3.7.3 Uji Hipotesis .....	68
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	71
4.1.1 Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia.....	71
4.1.1.1 Visi, Misi Dan Tujuan Bank Rakyat Indonesia .....	72
4.1.1.2 Program Pemasaran Bank Rakyat Indonesia .....	73
4.1.2 Deskripsi Variabel.....	77
4.1.2.1 Gambaran Umum Karakteristik Dan Pengalaman Responden .....	77
4.1.2.2 Gambaran <i>Service Recovery</i> .....	83
4.1.2.3 Gambaran Kepuasan Nasabah.....	94
4.1.3 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	99
4.1.4 Hasil Pengujian Statistik .....	104
4.1.4.1 Koefisien Korelasi.....	104
4.1.4.2 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	105
4.1.4.3 Koefisien Determinasi.....	106
4.1.4.4 Pengujian Hipotesis.....	107
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	108
4.2.1 Pembahasan Analisis <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	108
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	114
5.2 Saran.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>119</b>

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Bank <i>Service Excellence Monitor</i> (BSEM) .....	1
Tabel 1.2	Bandung <i>Service Excellence Award</i> (Kategori Perbankan).....	2
Tabel 1.3	Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank Rakyat Indonesia Tahun 2006-2011	3
Tabel 1.4	<i>Service Recovery</i> Bank Rakyat Indonesia.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	49
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data.....	52
Tabel 3.3	Studi Literatur .....	53
Tabel 3.4	Hasil Pengujian Validitas Kinerja.....	57
Tabel 3.5	Hasil Pengujian Validitas Harapan .....	58
Tabel 3.6	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	60
Tabel 3.7	Skala Likert .....	61
Tabel 3.8	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	64
Tabel 3.9	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	68
Tabel 4.1	<i>Service Recovery</i> Bank X.....	75
Tabel 4.2	Jasa Yang Digunakan Selain Bank X Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	78
Tabel 4.3	Cabang Yang Sering Dikunjungi Berdasarkan Tingkat Usia .....	79
Tabel 4.4	Frekuensi Bertransaksi Berdasarkan Pekerjaan .....	80
Tabel 4.5	Kekecewaan Yang Dialami Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	81
Tabel 4.6	Alasan Bertransaksi Di Cabang Suci Berdasarkan Jenis Kelamin ....	82
Tabel 4.7	Staff Yang Ditemui Ketika Komplain Berdasarkan Jenis Kelamin...83	
Tabel 4.8	Tanggapan Nasabah Mengenai <i>Service Recovery</i> Dimensi <i>Procedural Fairness</i> .....	84
Tabel 4.9	Tanggapan Nasabah Mengenai <i>Service Recovery</i> Pada Dimensi <i>Interactional Fairness</i> .....	87
Tabel 4.10	Tanggapan Nasabah Mengenai <i>Service Recovery</i> Dimensi <i>Outcome Fairness</i> .....	99
Tabel 4.11	Rekapitulasi Tanggapan <i>Service Recovery</i> Nasabah Bank X Cabang Suci .....	91
Tabel 4.12	Gambaran Kepuasan Nasabah Bank X Pada Dimensi <i>Procedural Fairness</i> .....	94
Tabel 4.13	Gambaran Kepuasan Nasabah Bank X Pada Dimensi <i>Interactional Fairness</i> .....	95
Tabel 4.14	Gambaran Kepuasan Nasabah Bank X Pada Dimensi <i>Outcome Fairness</i> .....	96
Tabel 4.15	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah Bank X Terhadap <i>Service Recovery</i> .....	97
Tabel 4.16	Indeks Penilaian Kepentingan Dan Kinerja <i>Service Recovery</i> .....	101
Tabel 4.17	Output Korelasi .....	104

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.18	Output Koefisien Regresi.....	105
Tabel 4.19	Output Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Nasabah ..	106
Tabel 4.20	Nilai Signifikansi Uji t .....	108



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Perubahan Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank X .....	3
Gambar 1.2	Gambaran Kepuasan Nasabah Bank X Cabang Suci .....	4
Gambar 1.3	Diagram Alur Penyelesaian Pengaduan Nasabah Bank X .....	6
Gambar 2.1	<i>Customer Complaint Actions Following Service Failures</i> .....	21
Gambar 2.2	<i>Three Dimensions Of Perceived Fairness In Service Recovery Process</i> .....	23
Gambar 2.3	Proses Pembelian Konsumen .....	29
Gambar 2.4	<i>Gaps Model of Service Quality</i> .....	35
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran Analisis <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung .....	45
Gambar 2.6	Paradigma Penelitian Analisis <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung .....	46
Gambar 3.1	Garis Kontinum .....	63
Gambar 3.2	<i>Importance - Performance Chart</i> .....	65
Gambar 4.1	Diagram Alur Penyelesaian Pengaduan Nasabah Bank X .....	75
Gambar 4.2	Hasil Kontinum <i>Service Recovery</i> .....	93
Gambar 4.3	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis Service Recovery</i> .....	100
Gambar 4.4	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	102
Gambar 4.5	Diagram Kartesius <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank X.....	107