

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
------------------	---

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian	1
1.2	Identifikasi dan Rumusan Masalah	
1.2.1	Identifikasi masalah	8
1.2.2	Rumusan Masalah	9
1.3	Tujuan dan Kegunaan Penelitian	
1.3.1	Tujuan Penelitian	9
1.3.2	Kegunaan Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1	Kajian Pustaka	
2.1.1	Definisi Pemasaran.....	11
2.1.2	Bauran Pemasaran Jasa	13
2.1.3	Pengertian Jasa	14
2.1.4	Kategori Jasa	15
2.1.5	Karakteristik Jasa	16
2.1.6	Bank	17
2.1.6.1	Pengertian Bank	17
2.6.1.2	Pengertian Teller	17
2.6.1.3	Pengertian <i>Customer Service</i>	18
2.6.1.4	Pengertian Nasabah	18
2.1.6	Definisi Kualitas.....	19
2.1.7	Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.1.8	Total Quality Service	22
2.1.9	Pengertian Kepuasan Nasabah	23
2.1.10	Manfaat Kepuasan Nasabah.....	24

i

2.1.11	Pengukuran Kepuasan Nasabah	25
2.1.12	Tingkat Kepuasan Nasabah.....	27
2.1.13	Faktor-Faktor Yang Perlu Diperhatikan Dalam Pelaksanaan Jasa Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah	28
2.1.14	Hubungan Antara Kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah ...	30
2.2	Kerangka Pemikiran.....	32
2.3	Perumusan Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	36
3.2	Metode dan Desain Penelitian	36
3.3	Operasionalisasi Variabel	38
3.4	Sumber Data	40
3.5	Populasi dan Sampel.....	41
3.5.1	Populasi	41
3.5.2	Sampel	41
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel.....	42
3.6	Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	43
3.6.1	Rancangan Analisis Data.....	43
3.6.2	Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	46
3.6.2.1	Pengujian validitas.....	46
3.6.2.2	Pengujian Reabilitas	48
3.6.3	Teknik Analisis Data	50
3.6.4	Koefisien Determinasi	51
3.6.5	Uji Hipotesis.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	56
4.1.1	Gambaran Umum Objek penelitian.....	56
4.1.1.1	Sejarah Umum PT. Bank X	56

4.1.1.2	Visi dan Misi PT. Bank X	58
4.1.1.3	Objek Kerja Khusus	59
4.1.1.3.1	Kantor Wilayah VI Bank X.....	59
4.1.1.3.2	Kantor Area Bandung Surapati	59
4.1.2	Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	61
4.1.2.1	Pengalaman Responden.....	63
4.1.3	Deskripsi Umum Variabel Penelitian.....	66
4.1.3.1	Gambaran Kualitas Pelayanan (X)	66
4.1.3.2	Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	76
4.1.3.3	Gambaran Kepuasan Nasabah (Y)	78
4.1.3.4	Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah	86
4.1.4	Hasil Pengujian Statistik.....	89
4.1.4.1	Koefisien Korelasi.....	89
4.1.4.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	91
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
4.2.1	Pembahasan Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank X Cabang Bandung Surapati.....	96
4.2.2	Pembahasan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank X Cabang Bandung Surapati	96
4.2.3	Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	97
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran	99

DAFTAR PUSTAKA	ii
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1	Indeks kepuasan Perbankan	2
1.2	Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap produk tabungan.....	2
1.3	Indeks Kepuasan Nasabah PT Bank X Area Bandung Surapati.....	3
1.4	Data Kepuasan Nasabah Cabang Bandung Surapati.....	5
1.5	Kualitas pelayanan PT. Bank X Area Surapati hasil survey MRI (<i>Marketing Research Indonesia</i>)	7
3.1	Operasionalisasi Variabel X.....	39
3.2	Operasionalisasi variable Y.....	40
3.3	Pola Skoring Kuisioner Skala Lima.....	43
3.4	Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	46
3.5	Hasil Pengujian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	48
3.6	Derajat Hubungan Antar Variabel Guilford	52
4.1	Daftar Cabang PT. Bank X Area Bandung Surapati.....	59
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.3	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	61
4.4	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	61
4.5	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	62
4.6	Jasa perbankan yang digunakan selain Bank X.....	63
4.7	Cabang PT Bank X yang sering dikunjungi responden.....	63
4.8	Alasan responden melakukan transaksi <i>financial</i> di PT. Bank X Cabang Bandung Surapati.....	64

4.9	Frekuensi responden dalam melakukan transaksi financial di PT. Bank X Cabang Bandung Surapati dalam 1 bulan terakhir.....	65
4.10	Tingkat kenyamanan ruang tunggu nasabah atau <i>Banking Hall</i>	67
4.11	Tingkat kerapihan penampilan petugas <i>frontliner</i>	68
4.12	Tingkat kelengkapan fasilitas penunjang transaksi perbankan.....	69
4.13	Tingkat keandalan petugas <i>frontliner</i> dalam memberikan pelayanan.....	70
4.14	Tingkat keandalan petugas <i>frontliner</i> dalam memecahkan masalah nasabah.....	71
4.15	Tingkat respon petugas <i>frontliner</i> terhadap keluhan dan saran nasabah.....	72
4.16	Tingkat pengetahuan petugas <i>frontliner</i> dalam memberikan informasi pada nasabah.....	73
4.17	Tingkat perhatian petugas <i>frontliner</i>	74
4.18	Tingkat keramahan petugas <i>frontliner</i>	75
4.19	Tingkat kepuasan terhadap fasilitas Perbankan.....	79
4.20	Tingkat kepuasan terhadap waktu transaksi.....	80
4.21	Tingkat kepuasan terhadap pelayanan petugas <i>frontliner</i>	81
4.22	Tingkat kepuasan terhadap sosialisasi jasa perbankan yang diberikan.....	82
4.23	Tingkat keinginan merekomendasikan jasa yang diterima kepada orang lain.....	83

4.24	Tingkat kepuasan atas manfaat jasa yang diperoleh.....	84
4.25	Tingkat dorongan untuk melakukan transaksi di Bank X Cabang Bandung Surapati.....	85
4.26	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	86
4.27	Skor Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	87
4.28	Korelasi.....	90
4.29	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	91
4.30	Model Summary.....	92
4.31	Nilai Signifikansi Uji F.....	93
4.32	Nilai Signifikansi Uji t.....	94

DAFTAR GAMBAR

2.1	Bauran Pemasaran	13
2.2	Sistem TQS.....	22
2.3	Manfaat Kepuasan Nasabah	25
2.4	Peran Kepuasan Nasabah	31
2.5	Model Kepuasan dan Ketidakpuasan Nasabah.....	31
2.6	Kerangka Pemikiran	34
2.7	Paradigma Penelitian	35
4.1	Daerah Kriteria Variabel X	78
4.2	Daerah Kriteria Variabel Y	89

