

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Kinerja	11
2.1.1 Pengertian Kinerja	11
2.1.2 Pengertian Penilaian Kinerja	13
2.1.3 Tujuan Pengukuran Kinerja	14
2.1.4 Manfaat Pengukuran Kinerja	15
2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.2.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.2.2 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.2.3 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.2.4 Perspektif Pelanggan dari <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.3 Kepuasan Pelanggan	25
2.3.1 Pengertian Kepuasan	25
2.3.2 Model Konseptual Kepuasan Pelanggan	26
2.3.3 Pengukuran tingkat Kepuasan	29
2.4 Penelitian Terdahulu	33
2.5 Kerangka Pemikiran	35
2.6 Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	39
3.2 Operasionalisasi Variabel	41
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.3.1 Populasi	42
3.3.2 Sampel	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Angket	44
3.5 Analisis Deskriptif Angket	46
3.6 Teknik Pengolahan Data dan pengujian Hipotesis	48

3.6.1	Teknik Pengolahan Data	48
3.6.1.1	Analisis Data Instrumen Penelitian.....	48
3.6.1.2	Analisis Data Penelitian	54
3.6.2	Pengujian Hipotesis.....	55
3.6.2.1	Uji Hipotesis Komparatif	55
3.6.2.2	Hipotesis Statistik.....	57
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Hasil Penelitian	59
4.1.1	Gambaran Umum Tentang PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	59
4.1.1.1	Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	59
4.1.1.2	Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	61
4.1.1.3	Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	62
4.1.1.4	Tuntutan Perilaku Insan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	63
4.1.1.5	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Kantor Layanan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	64
4.1.1.6	Standar Pelayanan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	69
4.2	Gambaran Umum Responden Penelitian.....	70
4.3	Analisa Data Penelitian.....	71
4.4	Pengujian Hipotesis Komparatif.....	73
4.4.1	Pengujian Hipotesis	73
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	83
4.5.1	Gambaran Perbedaan Kepuasan Pelanggan pada BNI KLN UPI Bandung dan BNI KLN Ganesha Bandung.....	83
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Saran	86
	DAFTAR PUSTAKA	88
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Survey <i>The Bank Service Excellence</i> 2008 – 2012 <i>Marketing Research Indonesia (MRI)</i>	6
Tabel 1.2	Hasil Survey Kepuasan Nasabah BNI KLN UPI dan BNI KLN Ganesha Bandung	7
Tabel 1.3	Jumlah Nasabah Tahun 2010 – 2012 BNI KLN UPI dan BNI KLN Ganesha Bandung.....	7
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	42
Tabel 3.2	Penilaian Skala Numerik.....	45
Tabel 3.3	Rekapitulasi Ukuran Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas	50
Tabel 3.5	Rekapitulasi Pengujian Reliabilitas.....	53
Tabel 4.1	Gambaran Umum Mengenai Responden Penelitian	70
Tabel 4.2	Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	72
Tabel 4.3	Data Angket Responden Nasabah pada BNI KLN UPI Bandung	74
Tabel 4.4	Data Angket Responden Nasabah pada BNI KLN Ganesha Bandung	77
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Per-indikator Kepuasan Pelanggan BNI KLN UPI dan BNI KLN Ganesha.....	79
Tabel 4.6	<i>Group Statistic</i>	81
Tabel 4.6	<i>Independent Sample Test</i>	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Keempat Perspektif dengan <i>Balanced Scorecard</i>	19
Gambar 2.2 Perspektif Konsumen dalam <i>Balanced Scorecard</i>	24
Gambar 2.3 Pembentukan Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	27
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	62
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BNI KLN UPI Bandung	65
Gambar 4.3 Struktur Organisasi BNI KLN Ganesha Bandung	65
Gambar 4.4 Uji Normalitas di BNI KLN UPI dan BNI KLN Ganesha Bandung	72
Gambar 4.5 Total Skor Jawaban Responden Nasabah BNI KLN UPI Bandung	75
Gambar 4.6 Total Skor Jawaban Responden Nasabah BNI KLN Ganesha Bandung	78

