

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAKSI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Layanan (Jasa).....	6
2.2 Klasifikasi Jasa.....	7

2.3	Pengertian Kualitas.....	9
2.3.1	Pengertian Kualitas Jasa.....	9
2.3.2	Dimensi Kualitas Jasa.....	10
2.4	Pelanggan.....	11
2.5	Analytical Hierarchy Process (AHP).....	16
2.5.1	Kelebihan Metode Analytical Hierarchy Process.....	17
2.5.2	Prinsip Pokok Penyusunan Analytical Hierarchy Process.....	17
2.5.3	Penyusunan Struktur Hierarki Masalah.....	19
2.5.4	Penetapan Prioritas.....	20
2.5.5	Pengujian Konsistensi.....	22
2.5.6	Langkah dan Prosedur Analytical Hierarchy Process.....	23
2.5.7	Penilaian Perbandingan Multi Partisipan.....	25
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Definisi Konsep.....	27
3.2	Objek Penelitian.....	27
3.3	Data Yang Diperlukann.....	28
3.4	Penentuan Partisipan.....	28
3.4.1	Populasi.....	28
3.4.2	Sampel.....	28
3.5	Tahapan Penelitian.....	30
3.3.1	Studi Pendahuluan.....	30
3.3.2	Identifikasi Permasalahan.....	30
3.3.3	Pengumpulan Data.....	30

3.3.4	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	31
3.3.5	Pengolahan Data.....	31
3.3.6	Pembahasan.....	32
3.3.7	Kesimpulan dan Saran.....	33
3.6	Kerangka Pemecahan Masalah.....	33

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.1.1	Sejarah Singkat PD. BPR. Bank Pasar Kabupaten Kudus....	35
4.1.2	Struktur Organisasi.....	37
4.2	Pengumpulan Data.....	38
4.3	Penentuan Faktor dan Sub Faktor Yang Diperlukan.....	39
4.4	Pengolahan Data dengan Metode AHP.....	43
4.5	Perhitungan Bobot Prioritas.....	43
4.5.1	Bobot Prioritas Faktor.....	43
4.5.2	Bobot Prioritas Sub Faktor.....	48
4.5.3	Perhitungan Nilai Konsistensi ratio (CR).....	63
4.5.4	Penentuan Prioritas.....	66
4.5.4.1	Penentuan Prioritas Faktor dan Sub Faktor.....	67

BAB V PEMBAHASAN

5.1	Analisis Terhadap Hirarki.....	80
5.2	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	83
5.2.1	Analisis Hasil Pengolahan Data Faktor dan Sub Faktor Utama.....	83

5.2.1.1 Analisis Hasil Pengolahan Data Faktor dan Sub Faktor Utama dilihat dari Seluruh Nasabah.....	83
5.2.1.2 Analisis Hasil Pengolahan Data Faktor dan Sub Faktor Utama dilihat dari Seluruh Nasabah Tetapi dibedakan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	93
6.2 Saran.....	95

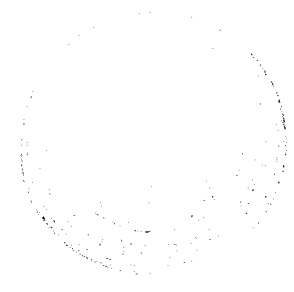
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
Gambar 3.1	Kerangka Pemecahan Masalah.....	34
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PD.BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus	37
Gambar 4.2	Hirarki Proses Penentuan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Mutu Pelayanan Pada Industri Jasa Perbankan.....	42
Gambar 4.3	Bobot Prioritas Sub Faktor	71
Gambar 5.1	Bobot Prioritas Faktor Seluruh Responden	84
Gambar 5.2	Bobot Prioritas Faktor.....	86
Gambar 5.3	Bobot Prioritas Sub Faktor Reliability Menurut Jenis Kelamin Wanita-Pria	87
Gambar 5.4	Bobot Prioritas Sub Faktor Responsiveness Menurut Jenis Kelamin Wanita-Pria.....	88
Gambar 5.5	Bobot Prioritas Sub Faktor Assurance Menurut Jenis Kelamin Wanita-Pria.....	89
Gambar 5.6	Bobot Prioritas Sub Faktor Tangibles Menurut Jenis Kelamin Wanita-Pria.....	90
Gambar 5.7	Bobot Prioritas Sub Faktor Empathy Menurut Jenis Kelamin Wanita-Pria.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Skala Perbandingan Berpasangan.....21

Tabel 2.2 Nilai Index Random.....23

Tabel 4.1 Matrik Jawaban Responden 144

Tabel 4.2 Tabel Bobot Prioritas Responden 1.....44

Tabel 4.3 Rekapitulasi Bobot Prioritas Faktor.....45

Tabel 4.4 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Reliability.....48

Tabel 4.5 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Responsiveness...51

Tabel 4.6 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Assurance.....54

Tabel 4.7 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Tangibles.....57

Tabel 4.8 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Empathy.....60

Tabel 4.9 Bobot Prioritas Faktor Responden 163

Tabel 4.10 Rekapitulasi Nilai Consistency Ratio Faktor dan
Sub Faktor64

Tabel 4.11 Penentuan Prioritas Faktor.....67

Tabel 4.12 Penentuan Prioritas Faktor dan Sub Faktor.....68

Tabel 4.13 Penentuan Prioritas Faktor Untuk Jenis Kelamin
Wanita.....72

Tabel 4.14 Penentuan Prioritas Faktor Untuk Jenis Kelamin
Pria.....73

Tabel 4.15 Prioritas Sub Faktor Reliability Untuk Jenis
Kelamin Wanita73

Tabel 4.16	Prioritas Sub Faktor Reliability Untuk Jenis Kelamin Pria.....	74
Tabel 4.17	Prioritas Sub Faktor Responsiveness Untuk Jenis Kelamin Wanita	75
Tabel 4.18	Prioritas Sub Faktor Responsiveness Untuk Jenis Kelamin Pria.....	75
Tabel 4.19	Prioritas Sub Faktor Assurance Untuk Jenis Kelamin Wanita	76
Tabel 4.20	Prioritas Sub Faktor Assurance Untuk Jenis Kelamin Pria	76
Tabel 4.21	Prioritas Sub Faktor Tangibles Untuk Jenis Kelamin Wanita	77
Tabel 4.22	Prioritas Sub Faktor Tangibles Untuk Jenis Kelamin Pria.....	77
Tabel 4.23	Prioritas Sub Faktor Empathy Untuk Jenis Kelamin Wanita	78
Tabel 4.24	Prioritas Sub Faktor Empathy Untuk Jenis Kelamin Pria	79