

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	7
2.2.1 Pengertian Jasa.....	7
2.2.1.1 Karakteristik Jasa .....	9

2.2.2 Konsep Kualitas .....	11
2.2.3. Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.3.2. Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelaya- nan .....	16
2.2.3.3 . Detrminan Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pe- layanan.....	18
2.2.3.4. Instrumen SERVQUAL .....	20
2.2.3.5 Model Kualitas Jasa Pelayanan.....	23
2.2.3.6. Faktor – Faktor Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepen- tingan Responden .....	24
2.2.4. Kerangka teoritis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Obyek Penelitian .....	27
3.2. Jenis Penelitian .....	27
3.3. Populasi, Sampel, Dan Teknik Penarikan Sampel.....	27
3.3.1. Populasi .....	27
3.3.2. Sampel .....	28
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel .....	30
3.4. Besaran Sampel .....	30
3.5. Variabel Penelitian .....	30
3.6. Definisi operasional .....	31
3.7. Tenik Pengumpulan Data .....	32
3.7.1. Data Primer .....	32

3.7.2. Data Sekunder .....	32
3.8. Metode Pengumpulan data .....	33
3.8.1. Kuisoner .....	33
3.8.2. Studi kepustakaan .....	33
3.8.3. Studi Lapangan .....	33
3.9. Skala Pengukuran Variabel .....	34
3.10. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.10.1. Uji Validitas .....	35
3.10.2. Uji Reliabilitas .....	37
3.11. Alat Analisis .....	38
3.11.1 Analisis GAP .....	38
3.11.2. Analisis Importance-Performance Dan Diagram Kartesius...	38
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Instrumen Penelitian .....	43
4.1.1 Hasil Uji Validitas .....	43
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.1.2 Identitas Responden .....	47
4.1.3 Hasil Penelitian .....	51
4.2 Pembahasan .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>

<b>LAMPIRAN</b> .....	54
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Harapan.....	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Harapan.....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	47
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	49
Tabel 4.7 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.8 Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	50
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Total .....	52
Tabel 4.10 Atribut Kuadran A .....	54
Tabel 4.11 Atribut Kuadran B.....	55
Tabel 4.12 Atribut Kuadran C .....	56
Tabel 4.13 Atribut Kuadran D.....	57
Tabel 4.14 Kriteria Nilai Kepuasan .....	58
Tabel 4.15 Nilai Selisih Antara Harapan Dan Kinerja .....	58
Tabel 4.16 Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Pada Kualitas Pelayanan.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Di Bank BCA KCP Godean.....	22
Gambar 2.2	Kerangka Teoritis Penelitian.....	26
Gambar 3.1	Diagram Kartesius .....	41
Gambar 4.1	Diagram Kartesius.....	53
Gambar 4.2	Diagram Kartesius.....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....	70
Lampiran 2: Karakteristik Responden... ..	74
Lampiran 3: Kartesius Atribut .....	75
Lampiran 4: Kartesius Dimensi.....	77
Lampiran 5: Rekapitulasi Data Harapan.....	78
Lampiran 6: Rekapitulasi Data Kinerja.....	79

