

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.5.1 Maksud Penelitian .....	7
1.5.2 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Kegunaan Penelitian .....	7
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Teori dan Konsep .....	10
2.1.1 Manajemen .....	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.2.1 Pemasaran .....	11
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran .....	12
2.1.3 Jasa .....	13
2.1.3.1 Pengertian Jasa .....	13
2.1.3.2 Karakteristik Jasa .....	14
2.1.3.3 Klasifikasi Jasa .....	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.4.1 Prinsip- prinsip Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.4.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	23
2.1.5.1 Strategi Kepuasan Konsumen .....	24
2.1.5.2 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen ..	27
2.1.5.3 Dimensi Kepuasan Konsumen .....	28
2.1.5.4 Indikator Kepuasan Konsumen .....	30
2.1.5.5 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	31
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	33

2.2.1 Kerangka Pemikiran .....	33
2.2.2 Penelitian Terdahulu .....	38
2.2.3 Hipotesis .....	39
2.2.4 Asumsi .....	39
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	40
3.1.1 Objek Penelitian .....	40
3.1.2 Subjek Penelitian .....	40
3.1.3 Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Persero Tbk .....	40
3.2 Desain Penelitian .....	41
3.2.1 Metode Penelitian .....	43
3.2.2 Jenis Penelitian .....	43
3.2.3 Jenis Data dan Sumber Data .....	43
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
3.3.1 Populasi .....	45
3.3.2 Sampel .....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	46
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.4.2 Operasionalisasi Variabel .....	48
3.4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	53
3.4.3.1 Uji Validitas .....	53
3.4.3.2 Uji Reliabilitas .....	55
3.4.4 Instrumen Penelitian .....	56
3.4.5 Tranformasi Data Ordinal ke Interval .....	57
3.5 Teknik Analisis Data .....	57
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	59
3.5.2 Analisis Verifikatif .....	60
3.5.3 Uji Normalitas .....	60
3.5.4 Analisis Regresi sederhana .....	61
3.5.5 Analisis Koefisien Korelasi .....	62
3.5.6 Analisis Koefisien Determinasi .....	62
3.5.7 Rancangan Uji Hipotesis .....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	65
4.1.1 Profil Responden .....	66
4.1.2 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian .....	67
4.1.2.1 Uji Validitas .....	67
4.1.2.2 Uji Reliabilitas .....	69
4.1.2.3 Analisis Deskriptif .....	70
4.1.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	71

4.1.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah.....	85
4.1.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	90
4.1.3.1 Uji Asumsi Klasik .....	90
4.1.4 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	92
4.1.5 Analisis Korelasi .....	93
4.1.6 Analisis Koefisien Determinasi .....	94
4.1.7 Uji Hipotesis .....	95
4.1.7.1 Pengujian Parsial (Uji t) .....	95
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Nasabah PT. BRI Persero Tbk KK USB YPKP Bandung ....	3
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan Penelitian .....	9
Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran .....	33
Tabel 2.2 Paradigma Penelitian .....	37
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3.1 Desain Penelitian .....	42
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel .....	50
Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Dengan Skala <i>Likert</i> .....	56
Tabel 3.4 Alternatif Jawaban Dengan Skala <i>Likert</i> .....	58
Tabel 3.5 Tafsiran Nilai Rata- rata .....	60
Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	62
Tabel 4.1 Rincian Pengembalian Kuesioner .....	65
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	66
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 4.7 Skala Model <i>Likert</i> .....	70
Tabel 4.8 Kategori Penilaian Statistik Deskriptif .....	71
Tabel 4.9 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terkit <i>Tangibles</i> .....	72

Tabel 4.10 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terkit <i>Reliability</i> .....	74
Tabel 4.11 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terkit <i>Resvonsiveness</i> .....	75
Tabel 4.12 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terkit <i>Jaminan</i> .....	76
Tabel 4.13 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terkit <i>Emphaty</i> .....	79
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	81
Tabel 4.15 Rekapitulasi Skor Perasaan Puas .....	85
Tabel 4.16 Rekapitulasi Skor Selalu Membeli Produk .....	86
Tabel 4.17 Rekapitulasi Skor Merekomendasikan kepada orang lain .....	87
Tabel 4.18 Rekapitulasi Skor Terpenuhinya Harapan Pelanggan .....	88
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah .....	89
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas .....	90
Tabel 4.21 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana .....	92
Tabel 4.22 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	93
Tabel 4.23 Hasil Analisis Koefisien Korelasi .....	94
Tabel 4.24 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	94
Tabel 4.25 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t ) .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian .....	37
Gambar 3.1 Grafik t-hitung .....	64
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	91
Gambar 4.2 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t ) .....	97

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.1 Catatan Konsultasi

Lampiran 1.2 Kuesioner

Lampiran 1.3 Lampiran Data

Lampiran 1.4 Hasil Olah Data SPSS