

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN	i
MOTO	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian	6
1.5.2 Jadwal Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 Bank.....	7
2.1.2 Fungsi Bank.....	8
2.1.3 Produk Bank	9
2.1.4 Teori Kualitas Produk.....	10
2.1.5 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Pendekatan Masalah	16
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	20
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	22
3.1.3 Statement Budaya nilai - nilai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	23
3.1.4 Struktur Organisasi di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi.....	24
3.2. Metode Penelitian	24
3.2.1 Jenis Penelitian	24
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2.2.2 Penentuan Sampel	28
3.2.3 Teknis Analisis Data	28

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Hasil Penelitian.....	31
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian	31
4.1.1.1	BNI TAPPA.....	32
4.1.1.2	Manfaat BNI TAPPA.....	32
4.1.1.3	Tingkat Bunga dan Biaya Tabungan BNI TAPPA	34
4.1.2	Analisis Data Penelitian.....	34
4.1.2.1	Kinerja (<i>Performance</i>)	35
4.1.2.2	Fitur (<i>Features</i>)	35
4.1.2.3	Keandalan (<i>Reliability</i>)	36
4.1.2.4	Kesesuaian (<i>Conformance</i>)	37
4.1.2.5	Daya Tahan (<i>Durability</i>)	38
4.1.2.6	Kemudahan Perbaikan (<i>Serviceability</i>).....	39
4.1.2.7	Keindahan (<i>Aesthetics</i>)	40
4.1.2.8	Kualitas yang Dirasakan (<i>Perceived Quality</i>).....	43
4.2	Pembahasan	44
4.2.1	Kualitas produk BNI TAPPA di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi	44
4.2.2	Hambatan/kekurangan produk BNI TAPPA di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi	47
4.2.3	Solusi untuk mengatasi hambatan/kekurangan produk BNI TAPPA di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi	49
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1	Simpulan.....	51
5.2	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....		54
LAMPIRAN.....		56
BIODATA PENULIS.....		60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4. 1 Bunga Tabungan BNI TAPPA	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi.....	24
Gambar 4. 1 Kartu debit BNI TAPPA	41
Gambar 4. 2 Tampilan mobile banking Wondr by BNI	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara Analisis Kualitas Produk BNI TAPPA di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi	56
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	59