

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian	6
1.5.2 Waktu Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Kualitas Layanan	8
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	12
2.1.3 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
2.1.4 Pengaruh Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> terhadap Kualitas Layanan.....	19
2.2 Kerangka Berpikir.....	25
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian.....	28
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	28

3.1.2	Visi dan Misi.....	30
3.1.3	Logo dan Makna.....	30
3.1.4	PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.....	32
3.2	Metode Penelitian	34
3.2.1	Jenis Penelitian	35
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.3	Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian	43
4.1.2	Analisis Data.....	44
4.2	Pembahasan	61
4.2.1	Tingkat Kesesuaian antara Harapan Nasabah dan Kinerja Layanan BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya	61
4.2.2	Atribut Layanan Penting dan belum Optimal pada PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya	63
4.2.3	Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Pemetaan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	66
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1	Simpulan.....	71
5.2	Saran	72
	DAFTAR PUSTAKA.....	75
	BIODATA PENULIS.....	84

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1. 1	Jadwal Penelitian.....	6
2. 1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	21
3. 1	Skala Likert	36
3. 2	Kategori Skala Interval	42
4. 1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4. 2	Data Responden Berdasarkan Usia	43
4. 3	Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i>	45
4. 4	Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	45
4. 5	Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	46
4. 6	Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	47
4. 7	Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i>	47
4. 8	Hasil Uji Reliabilitas	48
4. 9	Atribut yang Digunakan untuk Melakukan Penelitian antara Tingkat Kepentingan Para Nasabah dengan Tingkat Kinerja Pegawai Bank.....	50
4. 10	Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja ...	52
4. 11	Nilai Rataan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	54

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2. 1	Diagram Kartesius	18
2. 2	Kerangka Berfikir	27
3. 1	Logo BNI	31
4. 1	Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.....	59

DAFTAR SINGKATAN

Nomor	Singkatan	Istilah
1	<i>IPA</i>	<i>Importance Performance Analysis</i>
2	<i>Digics</i>	<i>Digital Customer Service</i>
3	<i>Servqual</i>	<i>Service Quality</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Tabel r <i>Product Moment</i>	77
2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	78
3	Dokumentasi Kuesioner	83