

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	9
1.4.2 Kegunaan Praktik	9
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	10
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	10
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 Kepuasan Pelayanan.....	16
2.1.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	19

2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan.....	31
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	33
3.1.3 <i>Statement</i> Budaya Perusahaan.....	33
3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan	36
3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	38
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	40
3.2.2 Operationalisasi Variabel.....	41
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	46
3.2.3.2 Populasi	48
3.2.3.3 Penentuan Sampel	49
3.2.4 Desain Penelitian.....	51
3.2.5 Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	59
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	59
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.1.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.1.1.4 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	62

4.1.2 Uji Kualitas Data.....	63
4.1.2.1 Uji Validitas.....	63
4.1.2.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.1.3 Analisa Data Penelitian	67
4.1.4 <i>Costumer Statisfaction Index</i> (CSI)	71
4.2 Pembahasan.....	85
4.2.1 Persepsi Pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang.....	85
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang.....	88
4.2.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) Dengan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang.....	90
4.2.4 Aspek Pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) Yang Perlu Diperbaiki Berdasarkan Hasil Pengukuran <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang.....	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Simpulan	96
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

No Tabel	Keterangan	Hal
Tabel 1. 1	Perkembangan Jumlah Nasabah Baru Kredit Guna Bhakti (KGB) Tahun 2024-2025	2
Tabel 1. 2	Matriks Jadwal Pembuatan Tugas Akhir	11
Tabel 2. 1	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	21
Tabel 2. 2	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel	42
Tabel 3. 2	Skala Pengukuran	47
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah	62
Tabel 4. 5	Uji Validitas	64
Tabel 4. 6	Uji Reliabilitas	66
Tabel 4. 7	Penilaian Kepentingan	67
Tabel 4. 8	Penilaian Kinerja	69
Tabel 4. 9	Perhitungan <i>Mean Importance Score</i> dan <i>Mean Satisfaction Score</i>	72
Tabel 4. 10	Hasil Perhitungan <i>Weight Factor</i>	76
Tabel 4. 11	Hasil Perhitungan <i>Weight Score</i>	79

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Keterangan	Hal
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3. 1	Statement Budaya PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk	35
Gambar 3. 2	Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk 2010	36
Gambar 3. 3	Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk 2011 – Sekarang	36
Gambar 3. 4	Gambar Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk KC Sumedang	38
Gambar 3. 5	Desain Penelitian.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Keterangan	Hal
Lampiran 1	Dokumentasi Penelitian.....	103
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 3	Tabulasi Data Responden	107
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas.....	109
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	110
Lampiran 6	Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index	111
Lampiran 7	Hasil Karakteristik Responden	112