

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstract	xii
Intisari	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Pokok Permasalahan	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II: LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Pemasaran	7
2.2. Definisi dan Karakteristik Jasa	8
2.2.1. Definisi Jasa	8
2.2.2. Karakteristik Jasa	8
2.3. Kualitas Pelayanan.....	10



2.4. Mengelola Kualitas Jasa.....	11
2.5. Kepuasan Pelanggan	15
2.5.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.5.2. Harapan Pelanggan	16
2.5.3. Memahami Perilaku Pelanggan Yang Tidak Puas.....	17
2.5.4. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	20
2.5.4.1. Sistem Keluhan dan Saran	20
2.5.4.2. Survei Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5.4.3. <i>Ghost Shopping</i>	23
2.5.4.4. <i>Lost Customer Analysis</i>	24
2.5.5. Atribut Kinerja	24
2.6. Kepuasan Pelanggan Sebagai Salah Satu Kunci Sukses Perusahaan .	25

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1. Sejarah Singkat PT. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sumber Arum	28
3.2. Lokasi Perusahaan.....	30
3.3. Produk Bank.....	31
3.4. Struktur Organisasi	33

BAB IV: METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian.....	34
4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	34
4.3. Metode Pengambilan Sampel.....	35
4.4. Pegujian Alat Ukur.....	35
4.4.1. Uji Validitas	35
4.4.2. Uji Reliabilitas	36
4.5. Metode Analisis Data.....	37

BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis Indeks Kepuasan Total.....	43
5.2. Analisis Kualitas Jasa.....	45



5.3. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	48
5.4. Analisis Metode Garis Lurus	54

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	59
6.2. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA	64
----------------------	----



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 5.1. Kategori Indeks Kepuasan	44
Tabel 5.2. Nilai Rata-rata Kinerja, Harapan dan Gap	46
Tabel 5.3. Rata-rata Penilaian Kinerja dan tingkat Kepentingan.....	49
Tabel 5.4. Tingkat Kepentingan dan Kinerja BPR Artha sumber Arum	55
Tabel 5.5. Tindakan Manajemen Berdasarkan Metode Garis Lurus	56



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kualitas Jasa	13
Gambar 2.2. Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Kepuasan Pelanggan.....	17
Gambar 4.1. Diagram Kartesius.....	40
Gambar 4.2. Kurva Tingkat Kepentingan dan Pengalaman.....	41
Gambar 5.1. Diagram Kartesius.....	50
Gambar 5.2. Kurva Tingkat Kepentingan dan Pengalaman.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Struktur Organisasi PT BPR Artha Sumber Arum.....	66
Lampiran 2: Kuisioner Kepuasan Pelanggan.....	67
Lampiran 3: Hasil Kuisioner Kepuasan Pelanggan	71
Lampiran 4: Uji Validitas dan Reliabilitas.....	77
Lampiran 5: Indeks Kepuasan Total	80