

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Permasalahan .....	2
I.3 Perumusan Masalah.....	3
I.4 Batasan Penelitian .....	4
I.5 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
1.5.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.5.2 Manfaat Penelitian .....	5
I.6 Sistematika Penulisan .....	5

## LANDASAN TEORI

II.1	Jasa .....	7
II.2	Kualitas Jasa .....	10
II.3	Mengukur Kualitas Jasa .....	15
II.4	Kepuasan Pelanggan .....	20
II.5	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	22
II.5.1	Teori Ekonomi Mikro .....	23
II.5.2	Teori Psikologi .....	23
II.6	Model Kepuasan Pelanggan .....	26
II.7	Pengukuran Kepuasan pelanggan .....	27
II.8	Hipotesa .....	29
II.9	Desain Penelitian .....	29
II.9.1	Metode Dasar .....	29
II.9.1.1	Metode Pengumpulan Data .....	30
II.9.1.2	Metode Penentuan Sampel .....	31
II.9.1.2.1	Populasi .....	31
II.9.1.2.2	Pengambilan Sampel .....	31
II.9.1.2.3	Sampel .....	32
II.10	Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	32
II.10.1	Uji Validitas .....	33
II.10.2	Uji Reliabilitas .....	35
II.11	Analisa Kuantitatif .....	36
II.11.1	Analisa Regresi Berganda .....	36

	II.11.1 Uji Asumsi Klasik .....	37
	II.11.2 Pengujian Hipotesis .....	39
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
	III.1 PT Bank rakyat Indonesia ( Pesero ) .....	43
	III.1.1 Sejarah dan Perkembangan BRI .....	43
	III.1.2 Jaringan Kerja Bank BRI .....	47
	III.1.3 Lingkungan Organisasi bank BRI .....	48
	III.1.4 Struktur Organisasi.....	50
	III.1.5 Gambaran Produk BritAma .....	52
	III.1.5.1 Pengembangan BritAma .....	54
	III.1.5.2 Fasilitas Yang Dimiliki BritAma .....	56
	III.1.5.3 Perkembangan Tabungan BritAma .....	58
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA PENELITIAN</b>	
	IV.1 Karakteristik Responden.....	59
	IV.1.1 Umur Responden .....	59
	IV.1.2 Tingkat Pendidikan .....	59
	IV.1.3 Pekerjaan .....	60
	IV.1.4 Penghasilan Responden .....	61
	IV.1.5 Lamanya Menjadi Penabung BritAma.....	62
	IV.2 Persamaan Regresi Linier .....	62
	IV.3 Persamaan Regresi Berganda.....	66
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	IV.1 Kesimpulan .....	71



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Analisis kualitas jasa beserta atribut-atribut tabungan Britama terhadap kepuasan penabung :: Studi kasus di Kanca BRI Jakarta Fatmawati**

SISTIYASTO, FY Hari, Drs. Gunawan Adisaputro, MBA

Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

IV.2	Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	73
<b>LAMPIRAN</b>	.....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Hasil Uji Validitas .....	34
Tabel 2	Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 3	Uji Statistik d Durbin Watson .....	39
Tabel 4	Jaringan Kerja Bank BRI .....	48
Tabel 5	Pertumbuhan dan Jumlah Penabung BritAma.....	58
Tabel 6	Grafik Usia Responden.....	59
Tabel 7	Tingkat Pendidikan Responden .....	59
Tabel 8	Pekerjaan Responden .....	60
Tabel 9	Penghasilan Responden .....	61
Tabel 10	Rekening Tabungan Lainnya Yang Dimiliki Responden .....	61
Tabel 11	Lama Responden Menjadi Penabung BritAma.....	62
Tabel 12	Hasil Analisis Regresi Bertahap Model Analisis .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Kepuasan Pelanggan .....	4
Gambar 2	Model Konsep Kuaslitias Jasa .....	18
Gambar 3	Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan .....	21
Gambar 4	Model Diskonfirmasi Harapan .....	24
Gambar 5	Model Proses Kepuasan Pelanggan .....	27
Gambar 6	Daerah Keputusan Pengujian Hipotesa Dua Arah .....	41
Gambar 7	Daerah Keputusan Pengujian Hipotesa Dua Arah Untuk Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa dan Atribut BritAma Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	67
Gambar 8	Daerah Keputusan Pengujian Hipotesa Satu Arah Untuk Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa dan Atribut BritAma Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data - Reliability
Lampiran 2	Data - Assurance
Lampiran 3	Data - Tangible
Lampiran 4	Data - Empathy
Lampiran 5	Data - Responsiveness
Lampiran 6 & 7	Data - Atribut-2 BritAma
Lampiran 8	Data - Kualitas Jasa
Lampiran 9	Data - Corelations
Lampiran 10	Data - Model Sumarry <sup>b</sup> , Coefficients <sup>a</sup> , ANOVA <sup>b</sup>
Lampiran 11	Grafik hasil analisa SPSS
Lampiran 12	Data Coefficients <sup>a</sup> ( setelah dilakukan Stepwise )
Lampiran 13	Data ANOVA <sup>b</sup> ( setelah dilakukan Stepwise )
Lampiran 14	Data Model Sumarry <sup>b</sup> ( setelah dilakukan Stepwise )
Lampiran 15	Data Kuesioner Nasabah