

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latarbelakang masalah	1
I.2 Perumusan masalah.....	3
I.3 Tujuan penelitian	4
I.4 Manfaat penelitian	4
I.5 Hipotesis	5
I.6 Metodologi penelitian.....	5
1. Definisi operasional	5
2. Lokasi penelitian	6
3. Sampling	6
4. Metode Pengumpulan Data.....	7
5. Metode Pengukuran Data.....	7
6. Metode Pengujian Instrumen	8
7. Metode Analisis Data.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	17
I.1 Pengertian pemasaran	17
II.2 Pengertian manajemen pemasaran	18

II.3 Konsep pemasaran	19
II.4 Pengertian jasa	21
II.5 Pengertian pemasaran jasa	23
II.6 Proses jasa	28
II.7 Tujuan manajemen jasa	29
II.8 Posisi kepuasan dalam proses pengambilan keputusan pembelian	31
II.9 Pengertian Kepuasan pelanggan.....	32
II.10 Pengertian kualitas jasa	34
II.11 Pengertian dimensi kualitas jasa	38
II.12 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	41
II.13 Pengertian tingkat kepentingan pelanggan	44
II.14 Persyaratan system pengukuran kinerja.....	46
II.15 Manfaat pengukuran kinerja.....	47
II.16 Klasifikasi jasa	48
II.17 Pengertian jasa bank.....	52
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN	54
III.1 Sejarah perkembangan perusahaan	54
III.2 Struktur organisasi LippoBank	55
III.3 Produk LippoBank	56
III.4 Jaringan pelayanan.....	58
III.5 Teknologi informasi.....	61
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	67
IV.1 Pengujian instrument	67
IV.1.1 Uji Kesahihan (<i>validitas</i>) kuesioner.....	68
IV.1.2 Uji keandalan (<i>reliabilitas</i>) kuesioner	71
IV.2 Analisis karakteristik responden.....	73
IV.3 Analisis <i>performance-importance matrix</i>	75
IV.3.1 Analisis tingkat kepentingan.....	76
IV.3.2 Analisis tingkat kinerja	82



Analisis pelayanan yang diberikan oleh Lippobank terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari dimensi kualitas jasa

PRASTIWI, Linangkung, Prof.Dr. Prasetyo Soepono, MBA.,MA

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

IV.4 Analisis regresi (<i>regression analysis</i>).....	91
IV.4.1 Uji F	93
IV.4.2 Uji t	96
IV.4.3 Uji Multikolinieriti.....	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	111
V.1 Kesimpulan.....	111
V.1.1 Karakteristik responden.....	111
V.1.2 <i>Performance-Importance Matrix</i>	112
V.1.3 <i>Regression analysis</i>	115
V.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan jasa (<i>service</i>) dan barang (<i>goods</i>)	23
Tabel 2.2	Sasaran dan manfaat <i>Service Excellent</i>	33
Tabel 2.3	Klasifikasi system jasa berdasarkan kontak dengan pelanggan	49
Tabel 3.1	Daftar kantor cabang/devisa dan kantor kas di Yogyakarta	59
Tabel 3.2	Daftar no telepon LippoCal	65
Tabel 4.1	Hasil uji validitas sisi <i>importance</i>	69
Tabel 4.2	Hasil uji validitas sisi <i>performance</i>	70
Tabel 4.3	Karakteristik jenis kelamin responden	73
Tabel 4.4	Karakteristik usia responden	74
Tabel 4.4	Karakteristik pekerjaan responden	74
Tabel 4.6	Karakteristik pendidikan terakhir	75
Tabel 4.7	Nilai indeks variabel kemampuan petugas melaksanakan jasa (<i>reliability</i>)	76
Tabel 4.8	Nilai indeks kinerja variabel kecepatan tanggapan petugas dalam memberikan jasa (<i>responsiveness</i>)	77
Tabel 4.9	Nilai indeks kinerja variabel keramahan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya (<i>assurance</i>)	78
Tabel 4.10	Nilai indeks kinerja kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (<i>empathy</i>)	79
Tabel 4.11	Nilai indeks kinerja variabel penampilan petugas, fisik dan fasilitas kantor pelayanan (<i>tangible</i>)	80
Tabel 4.12	Tingkat kepentingan nasabah per dimensi	81
Tabel 4.13	Nilai indeks kinerja kemampuan petugas melaksanakan jasa (<i>reliability</i>)	82
Tabel 4.14	Nilai indeks kinerja variabel kecepatan tanggapan petugas dalam memberikan jasa (<i>responsiveness</i>)	83
Tabel 4.15	Nilai indeks kinerja variabel keramahan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya (<i>assurance</i>)	84

Tabel 4.16	Nilai indeks kinerja kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (<i>empathy</i>)	85
Tabel 4.17	Nilai indeks kinerja variabel penampilan petugas, fisik dan fasilitas kantor pelayanan (<i>tangible</i>)	86
Tabel 4.18	Tingkat kinerja LippoBank per dimensi	87
Tabel 4.19	Rata-rata <i>Performance-Importance</i>	88
Tabel 4.20	<i>Variables entered/removed</i>	92
Tabel 4.21	<i>Model Summary</i>	92
Tabel 4.22	Tabel ANOVA	93
Tabel 4.23	Tabel <i>Coefficient</i>	96
Tabel 4.24	Koefisien korelasi parsial	105
Tabel 4.25	Multiko korelasi	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Performance-Importance Matrix</i>	12
Gambar 2.1 Perbedaan konsep penjualan dan konsep pemasaran	19
Gambar 2.2 Model pengambilan keputusan kompleks	29
Gambar 2.3 Diagram kepuasan pelanggan	32
Gambar 2.4 <i>Zone of tolerance</i>	43
Gambar 4.1 <i>Performance-Importance Matrix</i>	96