

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
I.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	8
I.4 Manfaat Penelitian .....	8
I.5 Sistematika Penulisan. ....	8
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN .....	11
II.1 Kepuasan Pelanggan .....	11
II.2 Kesenjangan Kualitas Pelayanan ( <i>Gap</i> ) .....	12
II.3 Metode Importance Performance Analysis (IPA). ....	15
II.4 Mesin <i>Customer Service</i> Digital .....	16
II.5 Penelitian Terdahulu .....	17
II.6 Kerangka Pemikiran .....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
III.1 Desain Penelitian .....	22
III.2 Jenis dan Sumber Data.....	22
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	22
III.4 Populasi dan Sampel.....	23
III.5 Definisi Operasional Variabel .....	25
III.6 Metode Analisis Data.....	26
III.6.1 Uji Kualitas Data .....	26
III.6.2 Analisis <i>GAP</i> .....	26
III.6.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	31
IV.1 Karakteristik Responden.....	31
IV.2 Kualitas Data.....	35
IV.2.1 Uji Validitas.....	35
IV.2.2 Uji Reliabilitas .....	37
IV.2.3 Analisis <i>Gap</i> .....	38
IV.2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
V.1 Kesimpulan .....	51
V.2 Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	55
LAMPIRAN.....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel I.1	Jumlah unit smart branch Bank Mandiri Region VII / Jawa .....	4
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel III.1	Skala <i>Likert</i> .....	23
Tabel IV.1	Jenis Kelamin.....	31
Tabel IV.2	Umur .....	31
Tabel IV.3	Pekerjaan.....	32
Tabel IV.4	Penghasilan Per Bulan .....	33
Tabel IV.5	Lama menjadi Nasabah Bank Mandiri .....	33
Tabel IV.6	Pernah melakukan Transaksi di Bank Mandiri Yogyakarta Diponegoro .....	34
Tabel IV.7	Nasabah pernah melakukan Transaksi di Mesin CS Digital Bank Mandiri Yogyakarta Diponegoro .....	34
Tabel IV.8	Jumlah menggunakan Mesin CS Digital Mandiri Yogyakarta Diponegoro .....	35
Tabel IV.9	Hasil Uji Validitas .....	36
Tabel IV.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel IV.11	Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap</i> Pada Masing-Masing Indikator .....	38
Tabel IV.12	Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap</i> Sesuai dengan Standar Persepsi .....	39
Tabel IV.13	Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Per Kriteria Harapan dan Kinerja Nasabah.....	40
Tabel IV.14	Hasil Tingkat Kesesuaian .....	43
Tabel IV.15	Data Diagram Kartesius.....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar II.1 Diagram Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	16
Gambar II.2 Kerangka Berpikir .....	21
Gambar III.1 Diagram Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	29
Gambar IV.1 Diagram Kartesius .....	45
Gambar IV.2 Atribut dalam Kuadran I.....	46
Gambar IV.3 Atribut dalam Kuadran II .....	48
Gambar IV.4 Atribut dalam Kuadran III .....	49
Gambar IV.5 Atribut dalam Kuadran IV .....	50