

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	14
1.5 Manfaat Penelitian .....	15
1.6 Lingkup Penelitian .....	15
1.7 Sistematika Penulisan .....	16
BAB II LANDASAN TEORI .....	17
2.1 Landasan Teori .....	17
2.1.1 Bank .....	17
2.1.2 <i>Cash Recycling Machine</i> (CRM) .....	18
2.1.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pemanfaatan Fitur Setoran Tunai ..	20
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.5 Persepsi .....	22

2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.7 Teori SERVQUAL .....	25
2.1.8 <i>GAP Model of Service Quality</i> .....	26
2.1.9 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	28
2.1.10 Justifikasi Hubungan Antara Peningkatan Layanan CRM Terhadap Peningkatan Kinerja Bank dengan Teori SERVQUAL Dan TAM....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Hipotesis Penelitian .....	35
2.4 Kerangka Penelitian .....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Desain Penelitian .....	38
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.3 Instrumen Penelitian.....	41
3.4 Metode Analisis Data .....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Perbandingan Aspek Layanan CRM di Bank XYZ, ABC, dan DEF ...	45
4.1.2 Analisis <i>GAP Model of Service Quality</i> .....	53
4.1.3 Analisis <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	74
4.2 Diskusi dan Pembahasan .....	77
4.2.1 Ketersediaan CRM.....	79
4.2.2 Kemudahan Penggunaan.....	83
4.2.3 Kenyamanan Operasional .....	84
4.2.4 Denominasi .....	87
4.2.5 Sebaran Lokasi dan Jumlah Mesin .....	88

4.2.6 Jumlah Mesin di Suatu Lokasi.....	90
4.2.7 Biaya Transaksi.....	92
4.2.8 Rekomendasi Strategi .....	93
BAB V SIMPULAN .....	110
5.1 Simpulan.....	110
5.2 Implikasi .....	111
5.3 Keterbatasan .....	112
5.4 Saran .....	114
DAFTAR PUSTAKA .....	116
LAMPIRAN.....	121

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Transaksi CRM Bank XYZ .....	4
Tabel 3.1 Narasumber dan Responden Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Profil Responden.....	46
Tabel 4.2 Perbandingan Aspek Layanan CRM di Bank XYZ, ABC, dan DEF ...	48
Tabel 4.3 Kesenjangan Pengetahuan.....	53
Tabel 4.4 Kesenjangan Kebijakan.....	57
Tabel 4.5 Kesenjangan Penyampaian .....	61
Tabel 4.6 Kesenjangan Komunikasi .....	64
Tabel 4.7 Kesenjangan Kepuasan Pelanggan.....	69
Tabel 4.8 TAM dan Aplikasi dalam CRM.....	75
Tabel 4.9 Deskripsi Kesenjangan.....	77
Tabel 4.10 Pertumbuhan Volume Setoran Tunai Lokasi Ujicoba .....	82
Tabel 4.11 TAM dan Aplikasi dalam CRM.....	83
Tabel 4.12 Lokasi CRM Bank XYZ dan ABC Area DKI Jakarta .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Transaksi Nasabah Bank XYZ.....	4
Gambar 1.2 Volume Transaksi Setoran Tunai Harian CRM Bank XYZ .....	6
Gambar 1.3 Perbandingan Rasio Jumlah CRM Terhadap Jumlah ATM CRM Pada 4 Bank Terkemuka di Indonesia.....	7
Gambar 2.1 <i>Gap Model of Service Quality</i> .....	26
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....	36
Gambar 4.1 <i>GAP Model of Service Quality</i> .....	53
Gambar 4.2 Galeri ATM Bank XYZ .....	80
Gambar 4.3 Pylon Bank XYZ dengan Penambahan Redaksi Setor Tarik.....	81
Gambar 4.4 Label Setor Tarik Pada Galeri ATM.....	81
Gambar 4.5 Grafik Nilai Setoran Tunai CRM pada Galeri Offsite Ujicoba.....	82
Gambar 4.6 Grafik <i>Reliability</i> CRM Bank XYZ .....	84
Gambar 4.7 Grafik Tingkat Keluhan Gagal Transaksi Setoran Tunai.....	85
Gambar 4.8 Grafik Rerata Frekuensi Permasalahan Kegagalan Dispenser CRM	86
Gambar 4.9 Grafik Jumlah CRM Per Jenjang Jumlah Transaksi Area DKI Jakarta .....	94
Gambar 4.10 Grafik Volume Transaksi Tunai Per CRM Bank XYZ.....	103
Gambar 4.11 Grafik Komposisi Akun Laku Pandai .....	106
Gambar 4.12 Jalur Transaksi Agen Laku Pandai.....	107
Gambar 4.13 Grafik Nilai Setoran Tunai Agen Laku Pandai .....	108

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan untuk Wawancara .....	121
Lampiran 2. Transkrip Wawancara 1 .....	124
Lampiran 3. Transkrip Wawancara 2 .....	128
Lampiran 4. Transkrip Wawancara 3 .....	132
Lampiran 5. Transkrip Wawancara 4 .....	137
Lampiran 6. Transkrip Wawancara 5 .....	140
Lampiran 7. Transkrip Wawancara 6 .....	146
Lampiran 8. Transkrip Wawancara 7 .....	149
Lampiran 9. Anotasi Data .....	153