

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Lingkup Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
2.1.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	9
2.1.4 <i>Diagram Fishbone</i>	12
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Desain Penelitian	16
3.2 Metode Penelitian	17
3.3 Instrumen Penelitian	18
3.4 Metode Analisis Data.....	18



**PEMETAAN KUALITAS PELAYANAN CORE BANKING SYSTEM MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE- PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA) DAN DIAGRAM FISHBONE PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH PAPUA**

BAB IV	Metode Penelitian dan Pengambilan Sampel	20
4.1	Deskripsi Subjek dan Data Penelitian	20
4.1.1	Subjek Penelitian Nasabah	20
4.1.2	Subjek Penelitian Karyawan	23
4.1.3	<i>Deskripsi Data</i>	23
4.1.4	Uji Validitas	25
4.1.5	Uji Reliabilitas	27
4.2	Analisis Hasil Penelitian	29
4.2.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
4.2.2	<i>Diagram Fishbone</i>	36
4.3	Pembahasan	38
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	40
5.1	Simpulan	40
5.2	Implikasi	41
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran	41
	DAFTAR PUSTAKA	43
	LAMPIRAN	46