

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II GAMBARAN UMUM	10
2.1 Kualitas Layanan.....	10
2.1.1 Pengertian.....	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan	11
2.1.3 Klasifikasi kualitas layanan	13
2.2 Kepuasan Nasabah	14
2.2.1 Pengertian.....	14
2.3 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	16
2.4 Bale by BTN	18
2.4.1 Pengertian.....	18
2.4.2 Fitur Utama	18
2.4.3 Keunggulan Bale by BTN.....	19
2.5 Penelitian Terdahulu	19
2.6 Kerangka Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1 Analisis Deskriptif	36
3.6.2 Uji Validitas	36
3.6.3 Uji Reliabilitas	37
3.6.4 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Karakteristik Responden	40
4.2 Teknik Analisis Data.....	44
4.2.1 Uji Validitas	44
4.2.2 Uji Reliabilitas	46
4.2.3 Analisis Gap.....	46

4.2.3.1	Analisis gap per dimensi	47
4.2.3.2	Analisis Gap per Atribut	54
4.2.3.3	Analisis Gap Keseluruhan.....	55
4.2.4	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	56
4.2.4.1	Analisis Tingkat Kesesuain (TKI)	56
4.2.4.2	Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan	59
4.2.4.3	Analisis Kuadran	60
4.2.4.4	Atribut Layanan Prioritas Perbaikan dan Pertahankan	67
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		73