

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI .....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Batasan Penelitian .....	7
<b>BAB II. LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1. Strategi Operasional .....	8
2.2. Pengertian Mutu atau Kualitas .....	11
2.3. Kualitas Layanan .....	14
2.4. Manajemen Kualitas .....	19
2.5. Kepuasan Pelanggan .....	21
2.5.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.5.2. Pentingnya Memuaskan Pelanggan .....	27
2.5.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	28
<b>BAB III. PROFIL <i>QUALITY ASSURANCE</i> .....</b>	<b>35</b>
3.1. Profil BNI .....	35
3.2. Strategik Manajerial Bank BNI.....	37
3.3. Divisi Kepatuhan .....	40
3.4. <i>Quality Assurance</i> .....	41
3.4.1. Tugas-Tugas Pokok QA .....	42
3.4.2. Wewenang <i>Quality Assurance</i> .....	42
3.4.3. Tanggung Jawab <i>Quality Assurance</i> .....	43
3.4.4. Kualifikasi dan <i>Personal Skill</i> QA .....	43
3.4.5. <i>Skill Improvement</i> QA .....	46
3.4.6. Hubungan QA dengan <i>Auditee</i> .....	47
3.4.7. Kewajiban <i>Auditee</i> .....	48



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

ANALISIS KEPUASAN AUDITEE TERHADAP KUALITAS KERJA QUALITY ASSURANCE DENGAN  
PENDEKATAN SERVQUAL DI PT  
BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK

3.4.1. Uji Validitas Instrumen	48
3.4.2. Uji Reliabilitas Instrumen	49
3.4.3. Pelaksanaan Supervisi terhadap QA	49
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	51
4.1. Lokasi Penelitian	51
4.2. Metode Pengumpulan Data	51
4.2.1. Data Primer	51
4.2.2. Data Sekunder	52
4.3. Populasi dan Metode Sampling	53
4.4. Metode Analisa	54
4.4.1. Jenis Penelitian	54
4.4.2. Instrumen Penelitian	55
4.4.3. Tehnik Pengolahan Data	58
4.4.3.1. Uji Validitas	58
4.4.3.2. Uji Realibilitas	60
4.4.4. Analisis Data	61
4.4.5. Diagram Kartesius	63
BAB V. PEMBAHASAN	66
5.1. Karakteristik Responden	66
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	67
5.2.1. Uji Validitas	67
5.2.2. Uji Reliabilitas	69
5.3. Persepsi dan Harapan	70
5.3.1. Persepsi	70
5.3.2. Harapan	74
5.4. Tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan	77
5.4.1. Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan per Dimensi	78
5.4.2. Dimensi <i>Tangible</i>	80
5.4.3. Dimensi <i>Reliability</i>	82
5.4.4. Dimensi <i>Responsiveness</i>	86
5.4.5. Dimensi <i>Assurance</i>	88
5.4.6. Dimensi <i>Emphaty</i>	91
5.5. Diagram Kartesius	94
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	100
6.1. Kesimpulan	100
6.2. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	109

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Konsep Variabel <i>Servqual</i> .....	55
Tabel 2	Karakteristik Sampel Penelitian .....	67
Tabel 3	Hasil uji validitas variabel persepsi .....	68
Tabel 4	Hasil uji validitas variabel harapan .....	68
Tabel 5	Hasil uji Reliabilitas .....	69
Tabel 6	Frekuensi Skor dan Rata-Rata Bobot Persepsi Auditee terhadap Kualitas Kerja QA .....	71
Tabel 7	Frekuensi Skor dan Rata-Rata Bobot Harapan Auditee terhadap Kualitas Kerja QA .....	74
Tabel 8	Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Per Dimensi .....	79
Tabel 9	Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Tangible</i> .....	81
Tabel 10	Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Reliability</i> .....	84
Tabel 11	Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	87
Tabel 12	Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i> .....	89
Tabel 13	Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	92
Tabel 14	Total Perhitungan dan Rata-Rata dari Persepsi dan Harapan yang mempengaruhi QA dalam meningkatkan kepuasan <i>auditee</i> .....	93



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	BNI <i>Performance Excellence</i> .....	4
Gambar 2	Hirarki Pembuatan Strategi Perusahaan .....	10
Gambar 3	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	24
Gambar 4	Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen.....	26
Gambar 5	<i>Conceptual Model of Servqual</i> .....	32
Gambar 6	Skema Tata Kelola BNI .....	39
Gambar 7	Struktur Organisasi Divisi Kepatuhan .....	41
Gambar 8	Diagram Kartesius .....	64
Gambar 9	Skor Rata-Rata Persepsi Per Dimensi (%) .....	73
Gambar 10	Skor Rata-Rata Harapan Per Dimensi (%) .....	77
Gambar 11	Kualitas Layanan ( <i>Gap</i> ) Per Dimensi .....	79
Gambar 12	Tingkat Kepuasan Per Dimensi .....	80
Gambar 13	Diagram Kartesius dari <i>Item-Item</i> fungsi QA yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan internal .....	96



Contoh kuisisioner .....	109
Data Hasil Kuisisioner: Harapan .....	115
Data Hasil Kuisisioner: Persepsi .....	117
Total, Rata-rata dan Frekuensi .....	119
Hasil Pengolahan dengan SPSS: Harapan .....	120
Hasil Pengolahan dengan SPSS: Persepsi .....	122