

DAFTAR ISI

	Hal.
LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	6
G. Metode Penelitian	7
1. Lingkup Penelitian	7
2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	7
3. Sumber Data	9
4. Teknik Pengumpulan Data	10
5. Pengujian Instrumen Pertanyaan	10
6. Metode Analisis Data	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Dasar <i>Total Quality Management</i>	14
B. Kepuasan Konsumen Adalah Tujuan Utama	15
C. Memahami Perilaku Pelanggan yang Tidak Puas	21
D. Strategi Kepuasan Pelanggan	23
E. Pengertian Kualitas	29
F. Kualitas Pelayanan Menjamin Kepuasan Konsumen	34
G. Mengusahakan Pelayanan Total Kepada Konsumen	36
H. Konsep Baru: Menyenangkan Konsumen	37
I. Pelayanan Dengan Senyuman	40
J. <i>Gap Analysis</i> (Analisa Gap)	42
K. <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM)	46
L. Penelitian Terdahulu	47
M. Hipotesis	50

BAB III PROFIL OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat PT.BRI (Persero) Tbk	51
B. Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Jangka Panjang dari PT. BRI (Persero) Tbk	52
1. Visi BRI	53
2. Misi BRI	53
3. Strategi Jangka Panjang BRI	53
4. Tujuan BRI	54
C. Struktur Organisasi PT. BRI (Persero) Tbk	55
D. Layanan Jasa Kanca BRI di Denpasar, Bali	60
1. Simpanan	60
2. Pinjaman	56
3. Devisa	62
4. Jasa Bank Lainnya	63

	Hal.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	66
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	70
1. Uji Validitas	70
2. Uji Reliabilitas	72
C. Analisis Data	
1. Analisis Kinerja dan Harapan Layanan di Kantor Cabang BRI wilayah Denpasar	73
a. Penilaian nasabah terhadap Kinerja layanan di Kantor Cabang BRI wilayah Denpasar.	73
i. Dimensi Reliability	73
ii. Dimensi Responsiveness	74
iii. Dimensi Assurance	75
iv. Dimensi Empathy	76
v. Dimensi Tangible	77
vi. Dimensi Kepuasan Nasabah	78
b. Harapan nasabah terhadap layanan di Kantor Cabang BRI wilayah Denpasar	79
i. Dimensi Reliability	79
ii. Dimensi Responsiveness	79
iii. Dimensi Assurance	80
iv. Dimensi Empathy	81
v. Dimensi Tangible	82
2. Analisis Deskriptif	82
3. Analisis IPM (<i>Importante Performance Matrix</i>)	84
4. Analisis Gap	86
5. Uji Beda	87
D Pembahasan	88

Hal.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	93
A. Kesimpulan	93
B. Rekomendasi	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN