

## DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar isi.....	vi
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstrak .....	xiii
<i>Abstract</i> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang. ....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Lingkup Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Pelayanan .....	10
2.2 Manajemen Operasi dalam Industri Jasa.....	11

2.3 Pengertian Pelayanan Prima.....	14
2.4 Pengertian Kinerja.....	15
2.4.1 Pengertian Manajemen Kinerja.....	16
2.4.2 Pengukuran Kinerja.....	16
2.5 ISO 25010:2011 .....	18
2.5.1 <i>Functional Suitability</i> .....	20
2.5.2 <i>Performance efficiency</i> .....	21
2.5.3 <i>Compatibilty</i> .....	21
2.5.4 <i>Usability</i> .....	22
2.5.5 <i>Reliability</i> .....	23
2.5.6 <i>Security</i> .....	24
2.5.7 <i>Maintainability</i> .....	25
2.5.8 <i>Portability</i> .....	26
2.6 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	26
2.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	29
2.7.1 Uji Validitas .....	29
2.7.2 Uji Reliabilitas .....	30
2.8 Elektronik Order LMP (E-OL).....	31
2.9 Kajian Penelitian Terdahulu.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.2.1 Lokasi Penelitan.....	41

3.2.2 Populasi dan Sampel .....	41
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3 Instrumen Penelitian.....	44
3.3.1 Instrumen Wawancara.....	44
3.3.2 Instrumen Kuesioner .....	45
3.4 Metode Analisis Data.....	49
3.4.1 Analisa Deskriptif Kuantitatif .....	49
3.4.2 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	50
3.4.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	50
3.5 Profil Kasus .....	52
3.5.1 Gambaran Umum PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	52
3.5.2 Sejarah Perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	52
3.5.3 Budaya PT Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	55
3.5.4 Struktur Organisasi.....	58
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Deskriptif Data Penelitian dan Subjek Penelitian .....	59
4.2 Analisis Hasil Penelitian .....	59
4.2.1 Hasil Observasi dan Wawancara.....	59
4.2.2 Hasil Kuesioner .....	61
4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
4.2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	71
4.2.5 Hasil dan Pembahasan.....	79

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Komparisi Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3.1 Pedoman Wawancara.....	45
Tabel 3.2 Instrumen Pernyataan Kuesioner .....	45
Tabel 3.3 Skor Instrumen Kuesioner Tingkat Kepentingan ( <i>Important</i> ).....	49
Tabel 3.4 Skor Instrumen Kuesioner Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	49
Tabel 3.5 5 (lima) Budaya Bank Mandiri .....	56
Tabel 4.1 Pelayanan Operasional.....	60
Tabel 4.2 Tabel Kuesioner Tingkat Kepentingan sistem E-OL.....	62
Tabel 4.3 Tabel Kuesioner Tingkat Kinerja sistem E-OL .....	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan sistem E-OL .....	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja sistem E-OL.....	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Sistem E-OL.....	71
Tabel 4.7 NIK Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	72
Tabel 4.8 NIK Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Operasi .....	12
Gambar 2.2 <i>Product Quality Model</i> .....	20
Gambar 2.3 <i>Importance Performance Matrix</i> .....	28
Gambar 2.4 <i>Credit Operations Group</i> di kantor pusat .....	31
Gambar 2.5 Sentralisasi Order LMP .....	32
Gambar 2.6 Tampilan Halaman Awal E-OL .....	33
Gambar 3.1 Desain Penelitian .....	39
Gambar 3.2 Budaya Bank Mandiri .....	56
Gambar 3.3 Struktur Organisasi .....	58
Gambar 4.1 Diagram <i>Importance Performance Matrix</i> .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	93
Lampiran 2. Data Hasil Penyebaran Kuesioner Tingkat Kepentingan .....	99
Lampiran 3. Data Hasil Penyebaran Kuesioner Tingkat Kinerja.....	100
Lampiran 4. Wawancara Internal Perusahaan.....	101