

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
 BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat	7
1.5 Kerangka Penulisan	8
 BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	9
2.2 Lembaga Keuangan	10
2.2.1 Pengertian.....	10
2.2.2 Gambaran umum Tabungan Citra Pensiun	11
2.3. Jasa.....	12
2.3.1 Pengertian.....	12
2.3.2 Karakteristik Jasa	13
2.4. Kualitas Jasa	14
2.4.1 Definisi	14
2.4.2 Model Kualitas Jasa.....	14
2.4.3 Persepsi Kualitas Jasa dan Harapan Pelanggan.....	15
2.4.4 Dimensi Kualitas Jasa	16
2.5 Kepuasan pelanggan	20
2.6 Penelitian Sebelumnya.....	21

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Data	26
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	29
3.3.1 Kuesioner.....	29
3.3.2 Wawancara	30
3.4 Sampel.....	30
3.5 Sampling	31
3.6 Alat Analisis.....	31
3.6.1 Skala Pengukuran	31
3.6.2 Pengujian alat ukur	32
3.6.3 Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja	33
3.6.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	34

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Sampel Penelitian.....	37
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	41
4.2.1 Uji Validitas Kuesioner	41
4.2.2 Uji Reliabilitas	42
4.3 Analisis Deskripsi Kualitas Layanan PT BTPN KC Yogyakarta Produk Tabungan Citra Pensiun	43
4.3.1 Analisis Deskripsi Tingkat Kepentingan/Ekspektasi Nasabah.....	43
4.3.2 Analisis Deskripsi Tingkat Kinerja/Persepsi Nasabah	47
4.4 Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah	52
4.5 Pengolahan data dengan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	54

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN	63
5.2 SARAN	64
DAFTAR PUSTAKA	65

LAMPIRAN