



DAFTAR ISI

	Halaman
Judul	i
Pengesahan	ii
Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Intisari	xi
Abstract	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Keaslian Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Definisi Kredit	8
2.2. Kepuasan Pelanggan	11
2.3. Kualitas Layanan	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian	23
3.2. Objek Penelitian	23



3.3. Jenis Data Dan Sumbernya	23
3.4. Metode Pengambilan Sampel.....	24
3.5. Metode Analisis Data	24
3.5.1 Analisis Deskriptif	25
3.5.2 Analisis Gap 5/Servqual Score.....	25
3.5.3 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)..	27
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	30
4.1. Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk....	30
4.2. Visi, Misi, Dan Tujuan PT. BRI Tbk	33
4.3. Struktur Organisasi BRI	34
4.4. Jaringan Kerja BRI	38
4.5. Pelayanan Yang Diberikan PT. BRI Tbk	39
4.7. Gambaran BRI KCP Cijantung.....	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1. Profil Nasabah Kredit Retail Komersial	43
5.2 Pola Penggunaan Kredit Retail Komersial	44
5.3. Kepuasan Nasabah Kredit Ritel Komersial BRI KCP Cijantung Secara Umum	45
5.4. Analisis Gap 5/ <i>Servqual Score</i>	47
5.5. Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	52
5.6 Integrasi Hasil Analisis IPA dengan Analisis Servqual...	56
5.6. Loyalitas Nasabah Kredit Ritel Komersial.....	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	64
6.1. Kesimpulan	64
6.2, Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71