

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Metodologi Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan .....	18
BAB II. LANDASAN TEORI .....	20
A. Konsep dan Definisi Jasa .....	20
B. Karakteristik jasa .....	20
C. Kualitas Pelayanan .....	24

D. Mengelolah Kualitas Jasa.....	28
E. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	35
F. Prinsip-Prinsip Penjuala Personal .....	36
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Umum Perusahaan .....	39
B. Lokasi Perusahaan.....	40
C. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	40
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis .....	44
B. Pembahasan .....	57
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1.	Sasaran dan Manfaat ServiceExcellence .....	31
Tabel IV.1.	Data Jawaban Responden Untuk Uji Validitas Tingkat Kepuasan Nasabah .....	47
Tabel IV.2.	Perhitungan Koefisien Korelasi Produk Moment (Butir 1).....	48
Tabel IV.3.	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Nasabah .....	49
Tabel IV.4.	Data Jawaban Responden Untuk Uji Validitas Tingkat Kepentingan Nasabah.....	50
Tabel IV.5.	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Nasabah.....	51
Tabel IV.6.	Data Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Nasabah (Skor Butir Genap).....	52
Tabel IV.7.	Data Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Nasabah (Skor Butir Ganjil).....	53
Tabel IV.8.	Data Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Nasabah (Skor Butir Genap).....	54
Tabel IV.9.	Data Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Nasabah (Skor Butir Ganjil).....	55
Tabel IV.10.	Penilaian Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Perusahaan .....	58
Tabel IV.11.	Tingkat Kepentingan Nasabah Terhadap Kinerja Perusahaan ....	59
Tabel IV.12.	Tingkat Kesesuaian Antara Pelaksanaan Dan Tingkat Kepentingan Nasabah .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Diagram Kartesius .....	13
Gambar II. 2	Flow Chart Metode Penelitian .....	17
Gambar IV.1	Diagram Kartesius.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Data Hasil Kuisisioner Tingkat Kepuasan Nasabah
Lampiran 2.	Data Hasil Kuisisioner Tingkat Kepentingan Nasabah
Lampiran 3.	Umur Nasabah
Lampiran 4	Perhitungan Nilai Khi Kuadrat Tingkat Kepuasan
Lampiran 5.	Nilai-Nilai r Produk Moment
Lampiran 6.	Nilai-Nilai Khi Kuadrat
Lampiran 7.	Kuisisioner