

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
E. Metode Penelitian	16
F. Sistematika Penulisan.....	27
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Jasa	29
B. Pemasaran Jasa	30
C. Kualitas Layanan Jasa.....	31

D. Kepuasan Pelanggan	36
E. Model Pengukuran Kepuasan Konsumen	39
F. Tingkat Kepentingan Kinerja Layanan	45
G. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan.....	46
H. Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja.....	47
 BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat.....	48
B. Struktur Organisasi	50
C. Kontrol Intern dan Fungsi Pokok.....	55
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Responden	56
B. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden	60
C. Analisis Data	76
1. Uji Validitas	76
2. Uji Reliabilitas	79
3. Uji Analisis Linier Berganda	83
D. Hasil Pengujian Hipotesis	81
1. Uji T	81
2. Uji F	82
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	84
B. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penilaian Atas Atribut Bauran Pemasaran	44
Gambar 2.2 Kurva Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Nasabah.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 kredit BNI di 8 Sektor Unggulan	7
Tabel 1.2 Indikator Neraca	8
Tabel 1.3 Indikator Laba Rugi	9
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Umur Responden.....	59
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	60
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	61
Tabel 4.5 Kesesuaian Kebutuhan Nasabah.....	62
Tabel 4.6 Kemampuan Mengikuti Perkembangan Jaman.....	63
Tabel 4.7 Kemampuan Menjadi Solusi	44
Tabel 4.8 Biaya Beban.....	65
Tabel 4.9 Biaya Administrasi.....	65
Tabel 4.10 Biaya Penggantian.....	66
Tabel 4.11 Ketertarikan Pada Promosi.....	67
Tabel 4.12 Kesesuaian Dengan Harapan Nasabah.....	68
Tabel 4.13 Kemampuan Menawarkan Produk.....	68
Tabel 4.14 Letak Kantor Layanan.....	69
Tabel 4.15 Keterjaminan Keamanan.....	70
Tabel 4.16 Kebersihan Ruangan	70
Tabel 4.18 Kesiapan Membantu Nasabah.....	72
Tabel 4.19 Kecepatan Karyawan Dalam Melayani Nasabah.....	72

Tabel 4.20 Kemudahan Bertransaksi	73
Tabel 4.21 Kecepatan Bertransaksi.....	74
Tabel 4.22 Keamanan Bertransaksi.....	75
Tabel 4.23 Penataan Interior Dan Eksterior	76
Tabel 4.24 Kerapihan Dan Kebersihan Ruang.....	76
Tabel 4.25 Teknologi Yang Digunakan	77
Tabel 4.26 Kesiapan Perusahaan Berdiskusi.....	78
Tabel 4.27 Reputasi Perusahaan	79
Tabel 4.28 Pengetahuan Karyawan Akan Produk.....	79
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas.....	81
Tabel 4.30 Hasil Uji Reabilitas	83
Tabel 4.31 Hasil Analisis Regresi Berganda	84
Tabel 4.32 Hasil Uji -t.....	86
Tabel 4.33 Hasil Uji F.....	88