

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMANAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Jasa.....	11
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.5 Instrumen SERVQUAL.....	18
2.1.6 Analisis GAP.....	20
2.1.7 Anjungan Tunai Mandiri/Automatic Teller Machine.....	22

2.1.8 ATM BNI Regional Semarang: Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.....	24
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
2.3 Hipotesis.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	31
3.1.1 Variabel Penelitian.....	31
3.1.2 Definisi Operasional.....	32
3.2 Populasi dan Sampling.....	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.2.2 Sampling.....	36
3.3 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Jenis Data.....	37
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4 Metode Analisis Data.....	39
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.4.2 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV ANALISIS DATA.....	47
4.1 Pendahuluan.....	47
4.1.1 Deskripsi Statistik.....	47
Responden Berdasarkan Usia.....	48
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	49
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Layanan.....	52
4.2 Analisis Tingkat Kesesuaian atau Kepuasan Pelanggan.....	53
4.2.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	53

4.2.1.1 Fasilitas fisik ATM Bank BNI Regional Kota Semarang sudah memenuhi standar ATM yang unggul secara visual menarik.....	53
4.2.1.2 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang sudah memiliki kelengkapan fasilitas/fitur ATM yang memuaskan.....	55
4.2.1.3 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang mudah dijangkau karena letaknya yang strategis.....	57
4.2.1.4 Kebersihan outlet ATM Bank BNI Regional Kota Semarang selalu terjaga.....	59
4.2.1.5 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang nyaman digunakan.....	60
4.2.1.6 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang selalu berfungsi dalam melayani setiap transaksi nasabah.....	62
4.2.1.7 ATM Bank BNI Regional kota Semarang selalu memberikan layanan online 24 jam.....	63
4.2.1.8 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang Semarang sangat luas.....	65
4.2.1.9 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang memberikan tarif administrasi yang kompetitif dalam layanan transaksinya.....	67
4.2.1.10 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang memberikan jaminan kecepatan proses dalam bertransaksi.....	68
4.2.1.11 ATM Bank BNI Regional Semarang memberikan kejelasan petunjuk (panduan) penggunaan ATM.....	70

4.2.1.12 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang memberikan kemudahan dalam menggunakan ATM bagi nasabah.....	72
4.2.1.13 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang memberikan kemudahan proses penggantian PIN.....	73
4.2.1.14 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang menyediakan jaminan keamanan dalam bertransaksi.....	75
4.2.1.15 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang selalu memiliki jaminan ketersediaan uang...	76
4.2.1.16 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang menyediakan jaminan sistem pencatatan yang akurat.....	78
4.2.1.17 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang menyediakan jaminan privasi saat transaksi.....	80
4.2.1.18 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang menyediakan layanan konsultasi gratis 24 jam mengenai ATM.....	82
4.2.1.19 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang menyediakan pelayanan terhadap komplain.....	84
4.2.1.20 ATM Bank BNI Regional Kota Semarang menyediakan kemudahan pelayanan proses pemblokiran kartu ATM.....	86
4.3 <i>Importance performance Analysis</i>	91
4.4 Analisis Diagram Kartesius.....	96

BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN.....	105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	111
5.3	Saran.....	112
5.4	Agenda Penelitian Mendatang.....	113
	DAFTAR PUSTAKA.....	114