

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
I. PENDAHULUAN 1	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
II. TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN PERUSAHAAN DAN PENGEMBANGAN MODEL EMPIRIS	
2.1. Kepuasan Konsumen	9
2.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.....	9
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen	12
2.2. Kualitas Jasa	14
2.3. Identifikasi Kebijakan.....	17
2.3.1 Visi dan Misi Layanan BRI.....	17
2.3.2 Budaya kerja dan Perilaku Layanan BRI	17
2.4. Pengembangan Kebijakan Empirik	20
2.5. Hubungan Kualitas jasa dan kepuasan nasabah	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	24
3.2.1 Data Primer.....	24
3.2.2 Data Sekunder.....	24
3.3. Populasi dan Sampling.....	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampling	25
3.4. Jenis data dan Metode Pengumpulan Data	26
3.4.1 Jenis data	26
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	26
3.5. Metode Analisis Data.....	27
3.6. Diagram Kartesius	34
BAB IV ANALISIS DATA	
4.1. Pendahuluan	37
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Layanan	37
4.3. Analisis Tingkat Kesesuaian atau Kepuasan Pelanggan	39
4.3.1 Dimensi Kualitas Layanan	39

4.3.1.1	Karyawan bank memberikan layanan dengan cepat	40
4.3.1.2	Karyawan bank mampu memberikan penjelasan yang jelas	40
4.3.1.3	Jam pelayanan di BRI Cab Blora (buka/tutup kas pelayanan) selalu tepat waktu	41
4.3.1.4	BRI Cab Blora tetap melayani selama jam istirahat (12.00-13.00 WIB)	42
4.3.1.5	Karyawan bank sudah melakukan standar 3S (Senyum, Sapa dan Salam)	43
4.3.1.6	Karyawan bank senantiasa mengarahkan nasabah pada saat mengisi formulir	44
4.3.1.7	Karyawan bank tidak pernah menunda pelayanan yang sedang berlangsung	45
4.3.1.8	Keluhan yang saya ajukan selalu diatasi dengan baik oleh petugas	46
4.3.1.9	Petugas mampu memberikan solusi pada saya saat bertransaksi	48
4.3.1.10	Karyawan bank selalu bersedia menanggapi setiap pertanyaan	49
4.3.1.11	Karyawan bank merespon dengan cepat kebutuhan saya dalam pelayanan	50
4.3.1.12	Karyawan Bank mampu menjelaskan produk BRI dengan baik	51
4.3.1.13	Karyawan BRI Cab Blora mampu menjelaskan e-banking BRI dengan baik	52
4.3.1.14	Karyawan BRI Cab Blora menawarkan produk-produk BRI yang lain (cross-selling) ketika melakukan pelayanan	53
4.3.1.15	Karyawan (teller dan customer service) selalu teliti setiap melakukan transaksi	54
4.3.1.16	Saya puas dengan privasi yang saya dapatkan selama di counter pelayanan	55
4.3.1.17	Merasa aman selama melakukan transaksi di BRI Blora	56
4.3.1.18	Karyawan BRI Blora mampu berkomunikasi dengan baik	57
4.3.1.19	Karyawan BRI Blora selalu memberikan perhatian kepada saya selama pelayanan	58
4.3.1.20	Karyawan BRI Blora selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan	59
4.3.1.21	Karyawan BRI Blora selalu memberikan penjelasan yang simpatik	60
4.3.1.22	Karyawan BRI Blora dapat memahami keinginan nasabah	61
4.3.1.23	Bangking Hall BRI Blora Nyaman	62
4.3.1.24	Bangking hall BRI Blora selalu dalam keadaan bersih	63

4.3.1.25	Kondisi toilet selalu dalam keadaan bersih.....	64
4.3.1.26	Saya puas dengan kecanggihan sistem antrian di BRI Blora	65
4.3.1.27	Kondisi parkir yang luas.....	66
4.3.1.28	Kondisi ATM BRI Blora selalu bersih	67
4.4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	70
4.5.	Diagram Kartesius	73
4.5.1	Diagram Kartesius Dimensi Keandalan	74
4.5.2	Diagram Kartesius Dimensi Daya Tanggap	76
4.5.3	Diagram Kartesius Dimensi Jaminan.....	78
4.5.4	Diagram Kartesius Dimensi Empati	80
4.5.5	Diagram Kartesius Dimensi Fasilitas Fisik	82

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1	Kesimpulan	84
5.2	Implikasi Kebijakan Manajerial	88
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	92
5.4	Agenda Penelitian Mendatang.....	92

DAFTAR PUSTAKA