

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Abstraksi.....	ix
Daftar Isi.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pereumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Tinjauan Pustaka.....	11
1.5.1 Tinjauan Teoritis.....	11
1.5.1.1 Pemasaran Jasa.....	11
1.5.1.2 Karakteristik Jasa.....	12
1.5.1.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	14
1.5.1.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	27
1.5.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	28
1.5.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	33
1.5.2 Tinjauan Empiris.....	34
1.6 Kerangka Pemikiran.....	45

1.7 Definisi Konsep Dan Operasional.....	46
1.7.1 Definisi Konsep.....	46
1.7.2 Definisi Operasional.....	49
1.8 Metode Penelitian.....	52
1.8.1 Tipe Penelitian.....	52
1.8.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	52
1.8.3 Lokasi Penelitian.....	52
1.8.4 Sumber Data.....	53
1.8.5 Populasi Dan Sampel.....	53
1.8.6 Teknik Sampling.....	54
1.8.7 Teknik Pengukuran Data.....	55
1.8.8 Uji Instrumen.....	55
1.8.9 Teknik Analisis Data.....	57
1.8.9.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	57
1.8.9.2 Analisis Statistik Inferensial.....	58
1.8.9.2.1 <i>Cochran Q Test</i>	58
1.8.9.2.2 Analisis Faktor.....	60
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	67
2.1 Kondisi Umum Objek Penelitian.....	69
2.2 Visi Dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	70
2.3 Budaya Kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	70
2.4 Struktur Organisasi PT. BRI (Persero) Tbk Unit Rambatan Kulon	71
2.5 Deskripsi Tugas Dan Uraian Jabatan PT. BRI Unit Rambatan Kulon.....	72
2.6 Aspek Kegiatan Perusahaan.....	81

BAB III Hasil Dan Pembahasan.....	87
3.1 Identifikasi Responden.....	86
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	86
3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	88
3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kendaraan Nasabah.....	89
3.2 Uji Cochran.....	90
a. Tahap Pertama.....	90
b. Tahap Kedua.....	93
c. Tahap Ketiga.....	96
d. Tahap Keempat.....	100
e. Tahap Kelima.....	103
3.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	108
A. Uji Validitas.....	108
B. Uji Reliabilitas.....	110
3.4 Analisis Deskriptif Variabel.....	111
3.5 Analisis Faktor.....	144
1. Menentukan Item.....	144
2. Menguji Item-Item yang telah ditentukan.....	144
3. Penentuan Jumlah Faktor.....	150
4. Loading Faktor.....	153
5. Interpretasi Faktor.....	159
Bab IV Penutup.....	163
4.1 Kesimpulan.....	163
4.2 Saran.....	165

Daftar Pustaka.....	167
Lampiran.....	172

DAFTAR TABEL

1.1	Pertumbuhan Laba.....	3
1.2	Pengembangan Simpedes.....	5
1.3	Peningkatan Pengguna Simpedes.....	8
1.4	Tabel Empiris.....	39
1.5	Ukuran KMO.....	64
3.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	89
3.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	90
3.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Kendaraan.....	91
3.4	Tahap Pertama Uji Cochran.....	90
3.5	Tahap Kedua.....	93
3.6	Tahap Ketiga.....	97
3.7	Tahap Keempat.....	100
3.8	Tahap Kelima.....	103
3.9	Hasil Uji Validitas.....	109
3.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	110
3.11	Skala Pengukuran Instrumen.....	111
3.12	Persyaratan Pembukaan ATM Mudah.....	112
3.13	ATM Memiliki 4 Grade.....	113
3.14	Tabungan Simpedes Tinggi Bunganya.....	114
3.15	Biaya Perbulan ATM.....	115
3.16	Biaya Administrasi Awal.....	116
3.17	Daya Tahan Kartu ATM.....	117

3.18	Reputasi Kartu ATM.....	118
3.19	ATM Bersama.....	119
3.20	Iklan Simpedes.....	120
3.21	Undian Simpedes.....	121
3.22	Transaksi Ke Bank Lain.....	122
3.23	Transaksi Sesama BRI.....	123
3.24	Teler Mampu Menjaga Kerahasiaan.....	124
3.25	Kamera CCTV.....	125
3.26	<i>Security/Satpam</i>	126
3.27	Dekat Keramaian.....	127
3.28	Lokasi Di Pinggir Jalan Besar.....	128
3.29	Banyaknya Mesin ATM.....	129
3.30	Karyawan Dapat Memahami Karakteristik Nasabah.....	130
3.31	Sambutan Karyawan BRI.....	131
3.32	Karyawan Menyelesaikan Transaksi Cepat	132
3.33	Rasa Bangga Memakai Simpedes.....	133
3.34	Karyawan Menjawab Semua Pertanyaan.....	134
3.35	Tempat Parkir BRI Luas.....	135
3.36	Kebersihan Ruang ATM.....	136
3.37	Keramahan Karyawan BRI.....	137
3.38	Kebersihan Kantor.....	138
3.39	Ruang Tunggu Sejuk.....	139
3.40	Karyawan Berkomunikasi Dengan Baik.....	140
3.41	Layanan/Jaringan Terluas.....	141

3.42	Antrean Tidak Panjang.....	142
3.43	Kerapihan Karyawan.....	143
3.44	KMO Tahap 1.....	144
3.45	MSA Tahap 1.....	146
3.46	KMO Tahap 2.....	148
3.47	MSA Tahap 2.....	149
3.48	Penentuan Jumlah Faktor.....	151
3.49	Loading Faktor.....	153
3.50	Rotasi Faktor.....	155

GAMBAR

1.1 Konsep Kepuasan.....	29
1.2 Kerangka Pemikiran.....	45
1.3 Tahap Analisis Faktor.....	64
2.1 Struktur Organisasi PT Unit Rambatan Kulon, Indramayu.....	72