

## Daftar Isi

|   | <b>Hal</b> |
|---|------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b>                                    | i          |
| <b>PRAKATA</b>  | ii         |
| <b>ABSTRAK</b>  | iv         |
| <b>DAFTAR ISI</b>   | v          |
| <b>DAFTAR TABEL</b>   | vi         |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b>  | vii        |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b>                                      | viii       |
| <b>BAB I        Pendahuluan</b>                             | 1          |
| A. Latar Belakang   | 4          |
| B. Identifikasi Masalah                                     | 4          |
| C. Permasalahan   | 5          |
| D. Tujuan Penelitian  | 5          |
| <b>BAB II       Landasan Teori</b>                          | 7          |
| <b>A. Standar layanan <i>Five Stars Bank Panin</i></b>      | 7          |
| 1. Mengetahui Kebutuhan Nasabah dan Manfaatnya              | 9          |
| 2. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan                           | 10         |
| <b>B. Kepuasan nasabah</b>                                  | 11         |
| 1. Melacak Kepuasan Pelanggan                               | 14         |
| 2. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan                    | 15         |
| 3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan                     | 15         |
| 4. Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan                       | 16         |
| 5. Faktor yang mempengaruhi kepuasan jasa                   | 17         |
| 6. Kualitas pelayanan menurut persepsi nasabah              | 18         |
| 7. Kualitas pelayanan menurut persepsi pelanggan            | 20         |
| <b>C. Loyalitas</b>   | 25         |
| 1. Fungsi Brand Loyalty                                     | 26         |
| 2. Tingkatan Brand Loyalty                                  | 27         |
| 3. Pengukuran Brand loyalty                                 | 30         |
| 4. Strategi Untuk Memelihara dan Meningkatkan Brand Loyalty | 31         |

|                 |  |    |
|-----------------|--|----|
|                 | <b>D. Kerangka Pikir Penelitian</b>  | 36 |
|                 | <b>F. Hipotesa</b>   | 39 |
| <b>BAB III.</b> | <b>Metode Penelitian</b>   | 40 |
|                 | A. Tempat dan Waktu Penelitian   | 40 |
|                 | B. Jenis dan Sumber Data   | 40 |
|                 | 1. Data Primer   | 40 |
|                 | 2. Data Sekunder   | 40 |
|                 | C. Populasi dan Sampel   | 40 |
|                 | D. Teknik Pengumpulan data dan Penggunaan Instrumen Penelitian                                     | 42 |
|                 | E. Metode Pengolahan / Analisis data   | 42 |
|                 | F. Definisi Operasional Variabel   | 45 |
| <b>BAB IV.</b>  | <b>Hasil dan Pembahasan</b>  | 47 |
|                 | A. Gambaran Umum Perusahaan  | 47 |
|                 | B. Karakteristik Responden   | 48 |
|                 | C. Pengetahuan dan Pemahaman Nasabah tentang Standar Layanan Five Stars Panin Bank Puri Indah.     | 57 |
|                 | D. Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Panin Puri Indah.                                   | 58 |
|                 | E. Pengaruh dimensi pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin Puri Indah                      | 63 |
|                 | F. Pengaruh Hadiah Voucher Belanja dari tabungan terhadap Loyalitas Nasabah Panin Bank Puri Indah. | 64 |
| <b>BAB IV.</b>  | <b>Kesimpulan dan Saran</b>  | 66 |
|                 | A. Kesimpulan  | 67 |
|                 | B. Saran   | 67 |
|                 | <b>Daftar Pustaka</b>  | 69 |

**DAFTAR TABEL**

|  | <b>HAL</b> |
|--|------------|
| <b>TABEL 1.</b> Populasi menurut kategori tabungan   | 41         |
| <b>TABEL 2.</b> Hasil sample yang diambil dari populasi  | 42         |
| <b>TABEL 3.</b> Data kuestioner nasabah Panin Bank Puri Indah  | 48         |
| <b>TABEL 4.</b> Tingkat pengetahuan dan pemahaman nasabah tentang program layanan five stars Panin bank Puri Indah Jakarta | 56         |
| <b>TABEL 5.</b> Tingkat pengetahuan dan pemahaman nasabah tentang program layanan five stars Panin bank Puri Indah Jakarta | 57         |
| <b>TABEL 6.</b> Data selisih antara nilai kepuasan dengan pelaksanaan pada Bank Panin Puri Indah                           | 61         |
| <b>TABEL 7.</b> Tingkat persentase voucer hadiah tabungan Bank Panin Puri Indah- Jakarta                                   | 65         |

**DAFTAR GAMBAR**

|   | HAL |
|---|-----|
| Gambar 1: Kerangka pikir penelitian   | 38  |
| Gambar 2: Diagram Kartesius   | 43  |
| Gambar 5: Hasil pengujian diagram kartesius tentang dimensi- dimensi Pelayanan dan kepuasan nasabah | 59  |

**DAFTAR LAMPIRAN**

|  | HAL |
|--|-----|
| Survei Kepuasan Nasabah (contoh kuestioner yang disebarakan)   | 73  |
| Lampiran 1: Data kuestioner Bank Panin Puri Indah  | 76  |
| Lampiran 2: Pengukuran dimensi dimensi kepuasan nasabah  | 83  |
| Lampiran 3: Tabulasi Standar layanan five stars Bank Panin Puri Indah  | 104 |
| Lampiran 4: Hasil jawaban kuestioner tentang voucer hadiah dari tabungan Panin Bank Puri Indah Jakarta                     | 126 |
| Lampiran 5: Hasil perhitungan tingkat kepuasan nasabah Bank Panin Puri Indah   | 131 |
| Lampiran 6: Hasil perhitungan Diagram kartesius tentang tingkat kepuasan nasabah Bank Panin Puri Indah                     | 132 |
| Lampiran 7: Hasil regresi linear berganda tentang pengaruh tingkat pelayanan Dengan kepuasan nasabah bankPanin Puri Indah. | 133 |
| Lampiran 8: Hasil Perhitungan Tingkat Pelayanan nasabah Bank Panin Puri Indah Jakarta.                                     | 136 |
| Lampiran 9: Kuestioner untuk studi pendahuluan tentang five stars.   | 137 |
| Lampiran 10: Hasil tabulasi studi pendahuluan tentang five stars.  | 138 |