

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
PRAKATA	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	5
C. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Konsep, Pengertian dan Kualitas Jasa	6
1. Konsep Dan Pengertian Jasa	6
2. Kualitas Jasa	8
B. Kualitas Pelayanan Menurut Persepsi dan Harapan Nasabah	14
1. Menurut Persepsi Nasabah	14
2. Menurut Harapan Nasabah	16
C. Kepuasan Nasabah	18
D. Pendapatan, Konsumsi Dan Simpanan	25
1. Pendapatan	25
2. Simpanan (Tabungan)	27
E. Kerangka Pikir Penelitian	32
F. Hipotesis	34

BAB III	METODE PENELITIAN	35
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	35
B.	Pengumpulan Data	35
1.	Jenis dan Sumber Data	35
2.	Populasi dan Sampel	36
C.	Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	37
D.	Metoda Analisis Data	37
E.	Definisi Operasional Variabel	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A.	Gambaran Umum Perusahaan	44
1.	Sejarah	44
2.	Produk	44
3.	Visi, Organisasi dan Pembagian Tugas	47
4.	Tahapan BCA	51
B.	Kualitas Pelayanan Yang Diterima Dan Harapan Nasabah Yang Belum Terpenuhi	52
C.	Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, Dan Jumlah Tanggungan Nasabah Terhadap Simpanan Pada Bank	71
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
A.	Kesimpulan	77
B.	Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA	80
	LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Lima Dimensi Kualitas Layanan	13
2.	Populasi menurut kategori tabungan Tahapan	36
3.	Hasil sampel yang diambil dari populasi	37
4.	Hasil Perhitungan Skor, Jumlah Responden, Dan Persentase Tingkat Pelaksanaan (Persepsi) Pada Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah di BCA KCP Bintaro	53
5.	Hasil Perhitungan Skor, Jumlah Responden, Dan Persentase Tingkat Pelaksanaan (Harpaan) Pada Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah di BCA KCP Bintaro	55
6.	Hasil Perhitungan Skor, Jumlah Responden, Dan Persentase Rata–Rata Penilaian Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Pelaksanaan (Persepsi) Dan Tingkat Kepentingan (Harpaan) Pada Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah di BCA KCP Bintaro	57

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Kerangka Pikir Penelitian	33
2.	Diagram Kartesius	40
3.	Struktur Organisasi Kantor Cabang Utama	49
4.	Struktur Organisasi Kantor Cabang Pembantu	50
5.	Diagram Kartesius Hubungan Antara Tingkat Pelaksanaan (Persepsi) dan Pelaksanaan (Harapan) versi responden Tahun 2003	67

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Lembar Kuesioner	82
2. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan di BCA KCP Bintaro	85
3. Hasil Jawaban Dan Pengkategorian Kuesioner Tingkat Pelaksanaan dan Kepentingan serta Tingkat Kepuasan di BCA KCP Bintaro Menurut Responden Kategori N1 Tahun 2003	89
4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Kategori N1 ; Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, dan Jumlah Tanggungan Nasabah Terhadap Besarnya Simpanan Pada Bank	93
5. Hasil Jawaban Dan Pengkategorian Kuesioner Tingkat Pelaksanaan dan Kepentingan serta Tingkat Kepuasan di BCA KCP Bintaro Menurut Responden Kategori N2 Tahun 2003	95
6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Kategori N2 ; Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, dan Jumlah Tanggungan Nasabah Terhadap Besarnya Simpanan Pada Bank	111
7. Hasil Jawaban Dan Pengkategorian Kuesioner Tingkat Pelaksanaan dan Kepentingan serta Tingkat Kepuasan di BCA KCP Bintaro Menurut Responden Kategori N3 Tahun 2003	113
8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Kategori N3 ; Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, dan Jumlah Tanggungan Nasabah Terhadap Besarnya Simpanan Pada Bank	122
9. Hasil Jawaban Dan Pengkategorian Kuesioner Tingkat Pelaksanaan dan Kepentingan serta Tingkat Kepuasan di BCA KCP Bintaro Menurut Responden Kategori N4 Tahun 2003	124
10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Kategori N4 ; Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, dan Jumlah Tanggungan Nasabah Terhadap Besarnya Simpanan Pada Bank	127
11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Kategori N1 s.d. N4 ; Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, dan Jumlah Tanggungan Nasabah Terhadap Besarnya Simpanan Pada Bank	129