

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>

### **BAB I : PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
<b>1.6. Sistematika Penulisan.....</b>	<b>7</b>

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

2.1. Pengertian Pelayanan.....	11
2.1.1. Pengertian kualitas pelayanan.....	11
2.1.2. Dimensi kualitas pelayanan.....	11
2.1.3. Pengertian Pelayanan Konsumen/Customer Service..	13
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.2. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.3. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. TERRA ( <i>SERVQUAL</i> ) .....	20
2.4. SMART BCA.....	21
2.5. Hubungan TERRA dengan SMART BCA.....	22
2.6. Kerangka Pemikiran.....	23

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian.....	24
3.2. Populasi dan Sampel.....	24
3.2.1. Populasi.....	24

3.2.2.	Sampel.....	25
3.3.	Metode Penarikan Sampel.....	27
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4.1.	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5.	Operasional Variabel SERVQUAL.....	29
3.6.	Metode Analisis Data.....	31
3.6.1.	Statistik Deskriptif.....	31
3.6.2.	Uji Kualitas Instrumen.....	32
3.6.3.	Analisis Servqual.....	33
3.6.4.	Analisis Korelasi dan Koefisien determinasi.....	34

**BAB IV : ANALISIS PEMBAHASAN**

4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian.....	36
4.1.1.	Sejarah PT. BANK CENTRAL ASIA TBK (BCA)...	36
4.1.2.	Struktur Organisasi.....	38
4.2.	Hasil Analisis Data.....	40
4.2.1.	Uji kualitas Data.....	40
4.2.2.	Ekspektasi (Harapan) Nasabah terhadap Pelayanan Frontliner BCA.....	44
4.2.3.	Persepsi (Kenyataan) Nasabah terhadap Pelayanan Frontliner BCA.....	62
4.3.	Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Frontliner BCA Kantor Cabang Pembantu Sawah Besar, Jakarta.....	80
4.3.1.	Tangibles.....	80
4.3.2.	Emphaty.....	80
4.3.3.	Reliability.....	80
4.3.4.	Responsiveness.....	80
4.3.5.	Assurance.....	81
4.4.	Analisis Kualitas Pelayanan ( <i>Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah...85	

<b>BAB V:</b>	<b>IMPLIKASI STRATEGIS</b>	
5.1.	Implikasi strategis Servqual.....	87
5.2.	Program Employee Improvement.....	87
5.3.	Program Employee Improvement branding BCA.....	89
5.3.1.	Nilai Ketertarikan.....	89
5.3.2.	Nilai Sosial.....	89
5.3.3.	Nilai Ekonomi.....	90
5.3.4.	Nilai Pengembangan.....	91
5.3.5.	Nilai Manfaat.....	92
<b>BAB VI :</b>	<b>PENUTUP</b>	
6.1.	Kesimpulan.....	93
6.2.	Saran.....	93
6.2.1	Saran Praktis.....	94
6.2.2	Saran Metodologis.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>97</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.2	Tabel Sampel <i>Krejciedan Morgan</i> .....26
Tabel 3.5.	Tabel Operasional variable.....29
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Validitas.....40
Tabel 4.2.1	Hasil Uji Reliabilitas.....43
Tabel 4.3	Harapan Responden pada Kemampuan Frontliner untuk cepat dan tanggap dalam Mengetahui Kebutuhan Nasabah.....44
Tabel 4.4	Harapan Responden pada Kesigapan Frontliner dalam Menanggapi dan Menyelesaikan Keluhan Nasabah.....45
Tabel 4.5	Harapan Responden pada Pengetahuan/Kecakapan Frontliner dalam Melakukan Proses Transaksi.....46
Tabel 4.6	Harapan Responden pada Kecepatan Pelayanan Frontliner dalam Bertransaksi.....47
Tabel 4.7	Harapan Responden pada Pelayanan Frontliner Saat Kondisi Tidak Normal/ Off line.....48
Tabel 4.8	Harapan Responden pada Penampilan Frontliner.....49
Tabel 4.9	Harapan Responden mengenai kemampuan berbahasa Frontliner dalam berkomunikasi.....50
Tabel 4.10	Harapan Responden pada Kejelasan Informasi yang Disampaikan Frontliner.....51
Tabel 4.11	Harapan Responden pada Sikap Proaktif Frontliner terhadap Nasabah.....52
Tabel 4.12	Harapan Responden pada Semangat dan Gairah Kerja Frontliner.....53
Tabel 4.13	Harapan Responden pada Ketuntasan Penanganan Keluhan/Komplain yang Disampaikan Nasabah.....54
Tabel 4.14	Harapan Responden pada Konfirmasi Frontliner kepada Nasabah.....55

Tabel 4.15	Harapan Responden pada Keramahan dan Kesopanan Frontliner kepada Nasabah.....	56
Tabel 4.16	Harapan Responden pada Perhatian/Empati Frontliner.....	57
Tabel 4.17	Harapan Responden pada Ungkapan Rasa Terima Kasih Frontliner terhadap Nasabah.....	58
Tabel 4.18	Harapan Responden [ada Perhatian Frontliner Atas Kelengkapan Administrasi.....	59
Tabel 4.19	Harapan Responden pada Ketelitian Frontliner terhadap proses Transaksi.....	60
Tabel 4.20	Harapan Responden pada Ketrjaminan Rahasia Nasabah yang Diketahui Frontliner.....	61
Tabel 4.21	Persepsi Responden dan Kemampuan Frontliner untuk cepat dan Tanggap dalam Mengetahui Kebutuhan Nasabah.....	62
Tabel 4.22	Persepsi Responden pada Kesigapan Frontliner dalam Menanggapi Dan Menyelesaikan Keluhan Nasabah.....	63
Tabel 4.23	Persepsi Respiden pada Pengetahuan/Kecakapam Frontliner dalam Melakukan ProsesTransaksi.....	64
Tabel 4.24	Persepsi Responden pada Kecepatan Pelayanan Frontliner dalam Bertransaksi.....	65
Tabel 4.25	Persepsi Responden pada Pelayanan Frontliner Saat Kondisi Tidak Normal.....	66
Tabel 4.26	Persepsi Responden pada PenampilanFrontliner.....	67
Tabel 4.27	Persepsi Responden pada Penggunaan Bahasa yang dipakai Frontliner.....	68
Tabel 4.28	Persepsi Responden pada Kejelasan Informasi yang Disampaikan Frontliner.....	69
Tabel 4.29	Persepsi n pada Sikap Proaktif Frontliner terhadap Nasabah.....	70
Tabel 4.30	Persepsi Responden pada Semangat dan Gairah Kerja Frontliner.....	71
Tabel 4.31	Persepsi Responden pada Ketuntasan Penanganan	

	Keluhan/Komplain yang disampaikan Nasabah.....	72
Tabel 4.32	Persepsi Responden pada Konfirmasi Frontliner kepada Nasabah.....	73
Tabel 4.33	Persepsi Responden pada Keramahan dan Kesopanan Frontliner kepada Nasabah.....	74
Tabel 4.34	Persepsi Responden pada Perhatian/Empati Frontliner.....	75
Tabel 4.35	Persepsi Responden pada Ungkapan Rasa Terima Kasih Frontliner terhadap Nasabah.....	76
Tabel 4.36	Perspesi Responden pada Perhatian Frontliner Atas Kelengkapan Administrasi.....	77
Tabel 4.37	Persepsi Responden pada Ketelitian Frontliner terhadap Proses Transaksi.....	78
Tabel 4.38	Persepsi Responden pada Keterjaminan Rahasia Nasabah Yang diketahui Frontliner.....	79
Tabel 4.39	ANALISIS SERVQUAL.....	82

## **DAFTAR GAMBAR**

### **Halaman**

Gambar I KerangkaPikir.....	23
-----------------------------	----