

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian, Karakteristik dan Klasifikasi Jasa	11
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	22
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.4 Kepuasan Nasabah	44

2.1.5	Loyalitas Nasabah	54
2.1.6	Penelitian Terdahulu	63
2.2	Kerangka Pemikiran.....	65
2.3	Hipotesis.....	75
BAB III	METODE PENELITIAN	76
3.1	Jenis Penelitian	76
3.2	Unit Analisis dan Lokasi	77
3.3	Variabel Penelitian	77
3.3.1	Definisi Variabel dan Pengukurannya.....	77
3.3.2	Operasionalisasi Variabel	78
3.4	Populasi dan Sampel	81
3.4.1	Populasi	81
3.4.2	Sampel	81
3.4.3	Teknik Sampling	82
3.5	Teknik Pengumpulan Data	82
3.5.1	Prosedur Pengumpulan Data	82
3.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	83
3.6	Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	85
3.6.1	Rancangan Analisis Data.....	85
3.6.2	Pengujian Hipotesis.....	91
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	93
4.1	Hasil Penelitian	93
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	93

4.1.2	Gambaran Umum Karakteristik Nasabah.....	95
4.1.3	Hasil Analisis Deskriptif	99
4.1.3.1	Tanggapan Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Pada Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung	100
4.1.3.2	Kepuasan Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung	124
4.1.3.3	Loyalitas Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung	127
4.1.4	Hasil Analisis Verifikatif.....	133
4.1.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Baik Secara Parsial Maupun Simultan	133
4.1.4.2	Pengaruh Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	139
4.1.4.3	Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	140
4.1.4.4	Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	141
4.1.4.5	Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	142
4.1.4.6	Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	143
4.1.4.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung	144
4.1.4.8	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung.....	150
4.2	Pembahasan Penelitian.....	152
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	154

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	156
5.1 Simpulan	156
5.2 Saran	158

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
1.1	Bank Service Excellence Monitor (BSEM) Tahun 2012-2014..	3
1.2	Perkembangan Jumlah Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung.....	3
1.3	Data Jumlah Keluhan Nasabah atas Kualitas Pelayanan Di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung Tahun 2012 - 2014	5
1.4	Kepuasan Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung	6
2.1	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Sifat Tindakan Jasa	18
2.2	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Hubungan Dengan Pelanggan	18
2.3	Klasifikasi Jasa Berdasarkan <i>Customization</i> dan <i>Judgement</i> Dalam Penyampaian Jasa	19
2.4	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Sifat Permintaan dan Penawaran Jasa	19
2.5	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Metode Penyampaian Jasa	20
2.6	Penelitian-Penelitian Terdahulu	64
3.1	Skala Likert	78
3.2	Operasionalisasi Variabel	79
4.1	Usia Nasabah	95
4.2	Jenis Kelamin	96
4.3	Status Perkawinan	96
4.4	Tingkat Pendidikan Nasabah	97
4.5	Pekerjaan Nasabah	97
4.6	Pendapatan Nasabah	98

4.7	Lamanya Menjadi Nasabah BCA	99
4.8	Nilai Interval dan Kategori Jawaban	100
4.9	Penanganan sarana parkir memadai	101
4.10	Fasilitas kamar kecil / toilet yang disediakan BCA Sumbersari Bandung memadai	102
4.11	Lokasi fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terjangkau...	103
4.12	Mudah memperoleh formulir untuk transaksi	104
4.13	Formulir yang diperlukan seperti slip setoran/penarikan selalu tersedia	105
4.14	Petugas pelayanan BCA Sumbersari Bandung dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah mampu	106
4.15	Petugas pelayanan BCA Sumbersari Bandung dalam menjalankan tugasnya tidak pernah melakukan kesalahan	107
4.16	Teller menyelesaikan pelayanan selalu tepat kepada nasabah..	108
4.17	CSO menyelesaikan pelayanan selalu tepat kepada nasabah ...	109
4.18	Teller memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah ..	110
4.19	Karyawan BCA selalu bersedia membantu nasabah jika mengalami kesulitan	111
4.20	Menghubungi petugas pelayanan BCA Sumbersari Bandung selalu mudah	112
4.21	Jumlah petugas pelayanan di BCA Sumbersari Bandung memadai	113
4.22	Jumlah counter teller yang ada di BCA Sumbersari Bandung memadai	114
4.23	Penampilan petugas pelayanan kelihatan rapi	115
4.24	Petugas pelayanan dalam melayani nasabah selalu ramah	116
4.25	Fasilitas mesin hitung uang digital (otomatis) yang digunakan pada saat pelayanan kepada nasabah tersedia.....	117

4.26	Tenaga pengamanan seperti satpam maupun polisi selalu siap	118
4.27	Fasilitas layanan melalui akses telepon yang dapat digunakan oleh nasabah selalu tersedia	119
4.28	Petugas dalam memberikan bantuan pengamanan bagi nasabah dari tenaga keamanan yang ada selalu siap	120
4.29	Menggunakan fasilitas e-Banking BCA Sumbersari Bandung mudah	121
4.30	Rekapitulasi Data Jawaban Kualitas Pelayanan Pada Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung	122
4.31	Layanan yang diberikan BCA Sumbersari Bandung sesuai dengan yang diharapkan.....	124
4.32	Bagi diri saya pihak BCA Sumbersari Bandung telah memberikan layanan terbaik	125
4.33	Dibandingkan dengan bank lain saya lebih puas menjadi nasabah di BCA Sumbersari Bandung	126
4.34	Rekapitulasi Data Jawaban Kepuasan Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung	127
4.35	Anda sering melakukan penyetoran dana di BCA Sumbersari Bandung	129
4.36	Setujukah anda untuk melakukan transaksi produk jasa bank BCA lainnya diluar produk yang telah dimiliki saat ini	130
4.37	Saya menolak untuk pindah dari BCA Sumbersari Bandung ke bank lain	131
4.38	Anda akan merekomendasikan produk layanan dari BCA Sumbersari Bandung kepada orang lain yang akan menggunakan jasa perbankan	132
4.39	Tabulasi Data Hasil Perhitungan Jawaban Kuesioner Loyalitas Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung	132
4.40	Matriks Korelasi Antara Variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 dengan Y	134

4.41	Matriks Invers Korelasi Antara Variabel Independen.....	134
4.42	Besarnya Koefisien Jalur	135
4.43	Koefisien Determinasi Multiple dan Koefisien Jalur Variabel Lain	135
4.44	Pengujian Koefisien Jalur	136
4.45	Pengujian Hubungan Antar Sub Variabel	137
4.46	Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	139
4.47	Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	140
4.48	Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	141
4.49	Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	142
4.50	Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	143
4.51	Pengaruh Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>) Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan.....	145
4.52	Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan	146
4.53	Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan	147
4.54	Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan	148
4.55	Pengaruh Empati (<i>Emphaty</i>) Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan	149

4.56	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung Melalui Kepuasan	150
4.57	Pengujian Parsial Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	152

