

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Lembar Pernyataan Orisinalitas	ii
Lembar Persembahan	iii
Abstract	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Istilah	xiii
Daftar Singkatan	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Batasan Masalah	6
BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN	7
II.1 Pengertian Bank	7
II.2 ATM	8
II.2.1 Pengertian ATM	8
II.2.2 Lokasi	9
II.2.3 Jaringan Finansial	9
II.3 Manajemen Pemasaran Jasa	10
II.3.1 Perilaku Pelanggan dalam Jasa	11
II.3.2 Produk Jasa	11
II.3.3 Segmentasi dan Target Pasar	12
II.4 Kualitas	13
II.5 Jasa	13
II.5.1 Pengertian Jasa	13
II.5.2 Pengertian Kualitas Jasa Layanan	16
II.5.3 Mutu Layanan	17
II.6 Reliabilitas pada Jasa	19

II.6.1 Pengertian Reliabilitas	19
II.6.2 Reliabilitas pada ATM	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
III.1 Model Konseptual	25
III.2 Variabel Penelitian	26
III.3 Sistematika Pemecahan Masalah	28
III.3.1 Tahap Pendahuluan	29
III.3.2 Tahap Prngumpulan Data	29
III.3.2.1 Identifikasi Kriteria Tiap Variabel	29
III.3.2.2 Pnenentuan Unit Analisis dan Sampel	30
III.3.2.3 Desain Kuesioner	31
III.3.2.4 <i>Pre-test</i> , Uji Validitas, Uji	
Reliabilitas	32
III.3.2.5 Pengumpulan Data Responden	34
III.3.3 Tahap Pengolahan dan Analisis Data	34
III.3.3.1 Pengolahan Data Kuesioner	34
III.3.3.2 Analisis Data	35
III.3.4 Tahap Perumusan Rekomendasi	36
III.3.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	36
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	37
IV.1 Pengumpulan Data	37
IV.1.1 Pengumpulan Data Prosedur Perusahaan	37
IV.1.2 Pengumpulan Data Kuesioner	40
IV.1.2.1 Uji Validitas	40
IV.1.2.2 Uji Reliabilitas	40
IV.2 Verifikasi Permasalahan	59
IV.2.1 Hasil Evaluasi Prmasalahan	60
BAB V ANALISIS DATA	62
V.1 Analisis Karakteristik Umum Responden	62
V.2 Analisis Hasil Pernyataan yang Memiliki Persepsi	
Buruk	63

V.2.1 Analisis Kemampuan ATM BRI Dapat Digunakan 24 Jam	63
V.2.2 Analisis Kemampuan ATM BRI Selalu Menyediakan Uang Tunai	66
V.2.3 Analisis Kemampuan ATM BRI Selalu Menyediakan Bukti Transaksi	68
V.2.4 Analisis Durasi Penanganan Masalah ATM BRI	69
V.2.5 Analisis Kemampuan BRI menyampaikan Pelaporan Transaksi Bermasalah 24 Jam	72
V.3 Perumusan Usulan Perbaikan Terhadap Layanan ATM BRI	73
V.3.1 Perumusan Usulan Perbaikan Penanganan Komplain Nasabah Layanan ATM BRI	73
V.3.2 Perumusan Usulan Perbaikan pada Akses Call Center	75
V.3.3 Perumusan Usulan Perbaikan Untuk Ketersediaan Uang Tunai dan Bukti Transaksi di ATM BRI	76
V.3.4 Perumusan Usulan Penanggulangan Akses ATM yang Sering <i>Offline</i>	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	83
V.1 Kesimpulan	83
V.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	