

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xv
DAFTAR ISTILAH.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1 Pengertian Bank	8

II.2 Pengertian Jasa dan Kepuasan Pelanggan	8
II.2.1 Pengertian Jasa	8
II.2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
II.3 Dimensi Kualitas Pelayanan pada Perbankan	9
II.4 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	11
II.5 Metode QFD (<i>Quality Function Deployment</i>).....	13
II.5.1 Pengertian Metode QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	13
II.5.2 Pemaparan dan Tahapan-Tahapan Metode QFD	14
II.5.3 Manfaat QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	20
II.6 Weight Average Performance (WAP)	22
II.7 Matriks Klein Greid.....	23
II.8 Perbandingan Metode QFD dengan Metode Lain.....	24
II.9 Tinjauan Pustaka	26
II.9.1 Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan IM Telkom dengan menggunakan Metode QFD di Kampus Geger Kalong	26
II.9.2 Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Layanan Simpanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Pattimura Semarang	26
II.10 Gambaran Umum Perusahaan.....	27
II.10.1 Sejarah Berdirinya Bank XYZ	27
II.10.2 Bidang Usaha Bank XYZ.....	28
II.10.3 Wilayah Kerja Bank XYZ.....	28

II.10.4 Struktur Organisasi Bank XYZ	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
III.1 Model Konseptual	30
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	31
III.2.1 Tahap Pendahuluan	33
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	34
III.2.3 Tahap Pengolahan Data	38
III.2.4 Tahap Analisis Data	41
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	42
BAB IV PENGOLAHAN DATA	43
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan Nasabah Bank XYZ.....	43
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara.....	43
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara	44
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara	44
IV.1.4 Pengolahan Hasil Wawancara	45
IV.1.5 Penyusunan Atribut Kebutuhan	46
IV.2 Identifikasi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan nasabah Bank XYZ	47
IV.2.1 Perancangan Kuesioner	47
IV.2.2 Penentuan Karakteristik Responden	48
IV.2.3 Penentuan Sampel	49

IV.3 Pretest	49
IV.3.1 Pengkodean.....	50
IV.3.2 Rekap Data Kuesioner.....	50
IV.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	50
IV.4 Penyebaran Kuesioner.....	55
IV.5 Pengolahan Hasil Kuesioner.....	55
IV.5.1 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank XYZ	55
IV.5.2 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Mandiri.....	57
IV.6 Perancangan <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi pertama)	58
IV.6.1 Matriks perencanaan	58
IV.6.2 Pembuatan Matriks Atribut Kebutuhan – Karakteristik Teknis	69
IV.6.3 Pembuatan Matriks Teknis	74
IV.7 Perancangan Konsep	80
IV.8 Perancangan <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi kedua)	81
IV.8.1 Penentuan <i>Critical Part</i>	81
IV.8.2 Pembuatan Matriks Teknis	83
BAB V ANALISIS DATA	87
V.1 Analisis <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi Pertama)	87
V.1.1 Analisis Matriks Perencanaan.....	87

V.1.2 Analisis Karakteristik Teknis	110
V.1.3 Analisis Matriks Teknis	111
V.2 Analisis Konsep	117
V.3 Analisis <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi Kedua).....	118
V.3.1 Analisis <i>Critical Part</i>	118
V.3.2 Analisis Matriks Teknis	119
BAB VI REKOMENDASI	126
VI.1 Rekomendasi untuk Masing-Masing Karakteristik Teknis yang Dijadikan Konsep	126
VI.2 Verifikasi Rekomendasi Akhir Perbaikan Pelayanan kepada Pihak Bank XYZ	140
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	146
VII.1 Kesimpulan Penelitian	146
VII.2 Saran	150
DAFTAR PUSTAKA	151