

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
KARTU TANDA MAHASISWA .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK/GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Konsep Jasa.....	10
2.1.1 Kualitas Jasa.....	12
2.2 Kepuasan Konsumen.....	13
2.2.1 Aspek-Aspek Kepuasan .....	16
2.2.2 Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah .....	17
2.3 Pengertian Kredit .....	17
2.3.1 Fungsi Kredit.....	18
2.3.2 Tujuan kredit .....	20
2.3.3 Unsur-Unsur Kredit.....	20
2.4 Kredit Pemilikan Rumah.....	21
2.3.1 Keuntungan KPR .....	22
2.3.2 Kekurangan KPR .....	22

2.5 Penelitian Terdahulu .....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Pendekatan Penelitian .....	25
3.2 Sumber Data.....	26
3.3 Jenis Data .....	26
3.4 Lokasi Penelitian.....	27
3.5 Proses Penelitian .....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	31
BAB 4 PEMBAHASAN .....	32
4.1 Gambaran Umum.....	32
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Tabungan Negara.....	32
4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabunga Negara (persero) Tbk .....	33
4.2 Hasil Penelitian .....	34
4.2.1 Subjek dan Objek Penelitian .....	34
4.2.2 Klasifikasi Data Responden .....	35
Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	35
Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	36
Klasifikasi Berdasarkan Pendapatan Responden .....	36
Hasil Wawancara Dimensi Kepuasan Kualitas Produk .....	39
Hasil Wawancara Dimensi Kepuasan Pelayanan.....	42
Hasil Wawancara Dimensi Kepuasan Harga .....	44
Hasil Wawancara Dimensi Kepuasan Biaya.....	46
Hasil Wawancara Terhadap Respon Setelah Penggunaan.....	48
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	51
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN.....	55

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan pendidikan terakhir .....	35
Tabel 4.2 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 4.3 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan pendapatan.....	36
Tabel 4.4 Hasil Wawancara Dimensi Kepuasan Kualitas Produk .....	36
Tabel 4.5 Hasil Wawancara Dimensi Kepuasan Pelayanan .....	39
Tabel 4.6 Hasil Wawancara Dimensi Kepuasan Emosi .....	42
Tabel 4.7 Hasil Wawancara Dimensi Kepuasan Harga .....	44
Tabel 4.8 Hasil Wawancara Dimensi Kepuasan Biaya .....	46
Tabel 4.9 Hasil Wawancara Terhadap Respon Setelah Penggunaan.....	48

**DAFTAR GRAFIK/GAMBAR**

Grafik 1.1 Data Jumlah Nasabah yang Realisasi Kredit, Mengajukan dan Melakukan pembatalan selama 3 bulan di BTN KCP Rungkut Madya .....	7
Gambar 2.2 Diagram konsep kepuasan pelanggan (Rangkuti 2003) .....	15
Gambar 4.1 Suku Bunga Dasar Kredit Bank Tabungan Negara 2020 .....	50

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Draft Wawancara Nasabah .....	55
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Nasabah .....	56
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Consumer Loan Service .....	86