

DAFTAR ISI

SCAN KTM	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PROPOSAL	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Rumusan Masalah	4
1.2 Tujuan.....	4
BAB 2.....	6
1.1 Kepuasan Nasabah.....	6
1.2 Kebutuhan Nasabah.....	6
1.3 Produk Bank	7
1.4 Faktor- faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	8
1.5 Dimensi Kepuasan Nasabah	9
1.6 Cash Deposit Machine (CDM).....	10
1.7 Penelitian Terdahulu.....	12
BAB 3.....	13
31 Variabel Penelitian	13
32 Variabel Penelitian	14
Tabel 3.1	14
Variabel Penelitian	14
33 Jenis Penelitian	14
34 Definisi Operasional Variabel	15
35 Sumber Data	16
36 Metode Pengumpulan Data	17

37	Teknik Analisa Data.....	17
	1. Pengolahan Data.....	18
	2. Analisis Data	19
	3. Penafsiran Hasil Analisis.....	20
BAB 4.....		21
	4.1 Deskripsi Identitas Responden	21
	4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	21
	4.1.2 Deskripsi Responden Mahasiswa Universitas Airlangga Berdasarkan Usia 21	
	4.1.3 Deskripsi Responden Mahasiswa Universitas Airlangga Berdasarkan Jenis Kelamin	22
	4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Angkatan Mahasiswa Universitas Airlangga.....	22
	4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	23
	4.2.1 Kinerja (<i>Performance</i>).....	23
	4.2.1 Daya Tahan (<i>Durability</i>)	25
	4.2.3 Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>Conformance to specifications</i>).....	26
	4.2.4 Fitur (<i>Features</i>)	27
	4.2.5 Reabilitas/Keandalan (<i>Reability</i>)	28
	4.2.6 Pelayanan (<i>Serviceability</i>)	29
	4.2.7 Estetika (<i>Aesthetics</i>)	30
	4.2.8 Kesan Kualitas (<i>Perceived Quality</i>).....	31
	4.3 Variabel Penentu Kepuasan Nasabah Bank BRI Terkait Pelayanan Mesin ATM Setor Tunai (CDM)	32
	4.3.1 Rata-Rata Persentase dari ke 11 Indikator	33
BAB 5.....		37
	5.1 Kesimpulan.....	37
	5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA		38
LAMPIRAN.....		39

DAFTAR TABEL

3.1 Variabel Penelitian.....	19
4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	25
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Angkatan	26
4.4 Skor Hasil Kuesioner Terhadap Kinerja (Performance).....	28
4.5 Skor Hasil Kuesioner Terhadap Daya Tahan (Durability).....	29
4.6 Skor Hasil Kuisisioner Terhadap Kesesuaian dengan spesifikasi (Conformance to specifications).....	30
4.7 Skor Hasil Kuisisioner Terhadap Fitur (Features)	31
4.8 Skor Hasil Kuisisioner Terhadap Reabilitas/Keandalan (Reability)	32
4.9 Skor Hasil Kuisisioner Terhadap Pelayanan (Serviceability).....	33
4.10 Skor Hasil Kuisisioner Terhadap Estetika (Aesthetics)	34
4.11 Skor Hasil Kuisisioner Terhadap Kesan Kualitas (Perceived Quality)	35
4.12 Skor Hasil Kuisisioner Terhadap Mendapatkan Umpan Balik	36
4.13 Skor Hasil Kuisisioner Terhadap Melakukan Evaluasi.....	37
4.14 Skor Hasil Kuisisioner Terhadap Memperbaiki Pelayanan	38
4.15 Rata-Rata Persentase dari ke 11 Variabel	39
4.16 Rata-Rata Antara Jawaban Setuju dan Sangat Setuju Dari 11 Variabel.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner44

ABSTRAK

Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank BUMN terbesar di Indonesia yang menyediakan berbagai macam produk seperti, tabungan, giro, dan simpanan. Yang berguna menunjang produk yang dimilikinya, Bank Rakyat Indonesia menyediakan mesin ATM dan CDM guna meningkatkan kualitas pelayanan pada produk tabungan dan giro. Pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi layanan ATM setor tunai. Pengamatan ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh melalui menyebarkan kuesioner. Berdasarkan hasil kuesioner dan analisa, diketahui bahwa variabel kesan kualitas lah yang paling besar menentukan tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Pelanggan, ATM Setor Tunai

ABSTRACT

Bank Rakyat Indonesia is one of the largest BUMN banks in Indonesia that provides a variety of products such as, savings, current accounts, and deposits. To support its products, Bank Rakyat Indonesia provides ATM and CDM machines to improve the quality of service in savings and current accounts. To find out what factors affect ATM cash deposit services. This observation uses quantitative methods. The data collection required in this study using questionnaire. Based on the results of questionnaires and analysis, it is known that the variable perceived quality is the greatest determine the level of customer satisfaction Bank Rakyat Indonesia.

Keywords: Customer Satisfaction Level, ATM Cash Deposit