

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                        | i   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                            | iii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                          | vi  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                       | vii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                           |     |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                    | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                           | 2   |
| 1.3 Tujuan Penulisan.....                          | 3   |
| 1.4 Manfaat Penulisan.....                         | 3   |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                       |     |
| 2.1 Pelayanan Nasabah.....                         | 5   |
| 2.1.1 Definisi Nasabah.....                        | 5   |
| 2.1.2 Definisi Pelayanan Nasabah.....              | 5   |
| 2.1.3 Pelayanan Bank.....                          | 6   |
| 2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Bank.....              | 7   |
| 2.1.5 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....           | 8   |
| 2.1.6 Strategi Kualitas Jasa atau Pelayanan.....   | 8   |
| 2.1.7 Menentukan Kualitas Jasa atau Pelayanan..... | 10  |
| 2.1.8 Tujuan Manajemen Jasa Pelayanan.....         | 12  |

|  |    |
|--|----|
| 2.2 Kepuasan Nasabah.....  | 13 |
| 2.2.1 Kepuasan, Kesenangan dan Loyalitas Nasabah.....                      | 13 |
| 2.2.2 Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Nasabah.....                         | 15 |
| 2.2.3 Manfaat Kepuasan Nasabah.....  | 16 |
| 2.2.4 Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Jasa.....             | 16 |
| 2.2.5 Efek Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan Melalui Konsumsi Jasa..... | 17 |
| 2.2.6 Menggunakan Informasi Kepuasan Nasabah.....                          | 18 |
| 2.2.7 Produktivitas dan Kepuasan Nasabah.....                              | 19 |
| 2.2.8 Kontak Pelanggan dan Organisasi Jasa.....                            | 20 |
| 2.2.9 Pelanggan dan Organisasi Jasa.....                                   | 22 |

### **BAB III PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Gambaran Umum PKL.....  | 24 |
| 3.2 Pembahasan.....   | 24 |
| 3.2.1 Pengertian <i>Cash Deposit Machine</i> .....  | 24 |
| 3.2.2 Fungsi dan Tujuan <i>Cash Deposit Machine</i> .....   | 24 |
| 3.2.3 Cara Kerja <i>Cash Deposit Machine</i> .....  | 25 |
| 3.2.4 Pengelolaan <i>Cash Deposit Machine</i> .....   | 26 |
| 3.2.5 Alur Opname Kas <i>Cash Deposit Machine</i> .....   | 28 |
| 3.2.6 Rekonsiliasi <i>Cash Deposit Machine</i> .....  | 31 |
| 3.2.7 Keuntungan dan Kerugian Penggunaan <i>Cash Deposit Machine</i> bagi Bank dan Nasabah Bank Rakyat Indonesia..... | 32 |

|   |    |
|---|----|
| 3.2.8 Kendala Penggunaan <i>Cash Deposit Machine</i> bagi Bank dan Nasabah Bank Rakyat Indonesia.....               | 36 |
| 3.2.9 Pengaruh Budaya dan Tingkat Pendidikan Intelektual Nasabah dalam Penggunaan <i>Cash Deposit Machine</i> ..... | 40 |
| 3.2.10 Permasalahan Penggunaan <i>Cash Deposit Machine</i> .....  | 41 |
| 3.2.11 Penyebaran Lokasi <i>Cash Deposit Machine</i> Bank Rakyat Indonesia.....                                     | 42 |
| 3.2.12 Perkembangan Teknologi Bank Rakyat Indonesia.....  | 44 |
| 3.2.13 Hasil Quisioner Pelayanan Nasabah terhadap <i>Cash Deposit Machine</i> .....                                 | 46 |
| <br><b>BAB IV PENUTUP</b>   |    |
| 4.1 Kesimpulan.....   | 50 |
| 4.2 Saran.....  | 51 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | 52 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....   | 53 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1 Cara Kerja <i>Cash Deposit Machine</i> .....                  | 26 |
| Tabel 3.2 Alur Opname Kas <i>Cash Deposit Machine</i> .....             | 30 |
| Tabel 3.3 Penyebaran CDM Cabang BRI Kusuma Bangsa Surabaya.....         | 44 |
| Tabel 3.4 Pertumbuhan Outlet BRI.....                                   | 45 |
| Tabel 3.5 Perkembangan Transaksi BRI dan Biaya/Transaksi.....           | 46 |
| Tabel 3.6 Hasil Quisioner Fasilitas Pelayanan Nasabah terhadap CDM..... | 47 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1.1 Gambar ATM dan CDM di wilayah Surabaya..... | 53 |
| Lampiran 1.2 Kuisisioner Cash Deposit Machine.....       | 55 |
| Lampiran 1.3 Berita Acara Opname Kas CDM.....            | 56 |
| Lampiran 1.4 Kartu Konsultasi PKL.....                   | 57 |
| Lampiran 1.5 Surat Keterangan PKL.....                   | 58 |