

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN I.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN II	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR SIMBOL	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Tujuan.....	3
1.3.Manfaat	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	5
2.1.1. Bank sebagai Layanan Jasa.....	5
2.1.2. Persepsi terhadap Kualitas Jasa.....	5
2.1.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	6
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2. Skala Pengukuran.....	10

2.3. Skala Semantik Diferensial	11
2.4. Validitas dan Reliabilitas	12
2.4.1. Validitas	12
2.4.2. Reliabilitas	13
2.5. Determinan Matriks	14
2.6. Invers Matriks	15
2.7. Matriks Definit Positif.....	16
2.8. Vektor	16
2.9. Analisis Multivariat	16
2.10. Mean dan Variansi Vektor Random	17
2.11. Importance Performace Analisis	18
2.12. Customer Satisfaction Index (<i>CSI</i>)	22
2.13. Grafik Pengendali (<i>Control Chart</i>)	24
2.14. Grafik Pengendali Multivariat	26
2.14.1. Distribusi Normal Multivariat	26
2.14.2. Estimasi μ dan Σ	27
2.14.3. Uji Normalitas Multivariat	29
2.14.4. Konstruksi Grafik Pengendali T^2 Hotelling	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Data Penelitian.....	32
3.1.1. Sumber Data	32
3.1.2. Metode Pengambilan Sampel	32
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.3. Variabel Penelitian	33
3.4. Metode Analisis	35
3.5. Diagram Analisis	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Validitas dan Rekiabilitas Kuesioner	38
4.1.1. Validitas	38
4.1.2. Reliabilitas	40
4.2. Importance-Performance Analysis.....	42
4.2.1. Analisis Kuadran	42
4.2.2. Analisis <i>Gap</i>	48
4.3. Customer Satisfaction Index (<i>CSI</i>)	50
4.4. Grafik Pengendali T ² Hotelling	51

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	55
5.2. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA	57
-----------------------------	----

LAMPIRAN