

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 — PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
1.4 Kerangka Teori	8
1.4.1 Manajemen Komplain	8
1.4.2 Kualitas Manajemen Komplain.....	10
1.4.3 Kinerja.....	11
1.4.4 Kinerja Pelayanan	12
1.4.5 Pengaruh Kualitas Manajemen Komplain terhadap Kinerja Pelayanan	16
1.4.6 Riset Terdahulu	18
1.5 Metode Penelitian	20
1.5.1 Metode Penelitian.....	20
1.5.2 Sumber Data.....	21
1.5.3 Alat Pengumpulan Data	21
1.5.4 Alat Analisa Data	23
1.5.5 Operasional Variabel.....	25
1.5.6 Teknik Analisis Data.....	28
1.5.6.1 Uji Analisis Regresi Sederhana	28
1.5.6.2 Uji F (Simultan).....	28
1.5.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
1.5.6.3.1 Uji Validitas	29
1.5.6.3.2 Uji Reliabilitas	29

1.5.7 Uji Hipotesis.....	30
1.5.8 Teknik Pengolahan Data	30
1.6 Sistematika Penulisan	30
BAB II TEORI PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KINERJA PELAYANAN	32
2.1 Pemasaran	32
2.2 Manajemen Pemasaran	35
2.3 Pengertian Kualitas	36
2.4 Pengertian Manajemen Komplain.....	40
2.5 Kualitas Manajemen Komplain	41
2.6 Pengertian Kinerja	44
2.6.1 Faktor-faktor Kinerja	45
2.6.2 Pengukuran Kinerja	47
2.7 Pengertian Pelayanan	53
2.8 Pelayanan Islam	55
2.9 Kinerja Pelayanan	62
BAB III KUALITAS MANAJEMEN KOMPLAIN DI BANK BJB SYARIAH KCP KARAWANG	66
3.1 Objek Penelitian	66
3.2 Sejarah BJB Syariah KCP Karawang	66
3.3 Visi dan Misi	67
3.3.1 Visi.....	67
3.3.2 Misi.....	67
3.4 Struktur Organisasi	68
3.5 Produk Yang Ditawarkan	73
3.6 Sistem Manajemen Komplain di Bank.....	79
3.7 Kinerja Pelayanan (Hal-hal yang terkait upaya Bank tersebut dalam mengatasi kinerja pelayanan	83

BAB IV ANALISIS PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI BANK BJB SYARIAH KCP KARAWANG	88
4.1 Analisis Tanggapan Responden mengenai Kualitas Manajemen Komplain di Bank BJB Syariah KCP Karawang	88
4.1.1 Instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data	88
4.1.2 Identitas Responden.....	92
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	92
4.1.2.2 Pendidikan Terakhir Reponden	93
4.1.2.3 Pekerjaan Responden.....	93
4.1.2.4 Penghasilan Responden	94
4.2 Kualitas Manajemen Komplain	95
4.2.1 Manajemen Komplain di Bank BJB Syariah KCP Karawang	95
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Manajemen Komplain di BJB Syariah KCP Karawang.....	96
4.3 Kinerja Pelayanan	108
4.3.1 Kinerja Pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang	108
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pelayanan di BJB Syariah KCP Karawang	109
4.4 Pengaruh Kualitas Manajemen Komplain Terhadap Kinerja Pelayanan di BJB Syariah KCP Karawang.....	119
4.4.1 Analisis Regresi	119
4.4.1.1 Korelasi antara Variabel Kualitas Manajemen Komplain dengan Kinerja Pelayanan	119
4.4.1.2 Analisis Regresi Variabel Kualitas Manajemen Komplain dengan Kinerja Pelayanan	121
4.5 Pengujian Hipotesis	122
BAB V PENUTUP	124
5.1 Kesimpulan	124
5.2 Saran	125

DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 : Riset Terdahulu
- Tabel 1.2 : Operasional Variabel
- Tabel 3.1 : Produk Bank BJB Syariah
- Tabel 4.1 : Item Total Statistics X
- Tabel 4.2 : Item Total Statistics Y
- Tabel 4.3 : Case Processing summary
- Tabel 4.4 : Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Manajemen Komplain)
- Tabel 4.5 : Uji Reliabilitas Variabel Y (Kinerja Pelayanan)
- Tabel 4.6 : Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin Responden
- Tabel 4.7 : Pendidikan terakhir responden
- Tabel 4.8 : Pekerjaan Responden
- Tabel 4.9 : Gaji Responden
- Tabel 4.10 : Rentang Klasifikasi Variabel
- Tabel 4.11 : Tingkat Komitmen perusahaan dalam menyelesaikan komplain
- Tabel 4.12 : Kejelasan Bank dalam memberikan informasi kepada nasabah
- Tabel 4.13 : Keakuratan informasi dari Bank
- Tabel 4.14 : Kemudahan Menyampaikan komplain
- Tabel 4.15 : Ketersediaan Saluran telepon bebas pulsa
- Tabel 4.16 : Kesederhanaan Mengakses layanan komplain
- Tabel 4.17 : Kecepatan Bank menangani komplain
- Tabel 4.18 : Ketepatan Bank dalam menyelesaikan komplain
- Tabel 4.19 : Keadilan Perlakuan kepada komplain nasabah
- Tabel 4.20 : Terjaminnya Privasi komplain nasabah
- Tabel 4.21 : Tersusunnya data mengenai nasabah
- Tabel 4.22 : Ketersediaan SDM yang memadai dalam menangani komplain
- Tabel 4.23 : Ketepatan dalam penyelesaian dan pemecahan masalah komplain
- Tabel 4.24 : Total Indikator Variabel X
- Tabel 4.25 : Kecepatan Proses Layanan

Tabel 4.26 : Keefisienan waktu pelayanan

Tabel 4.27 : Kemudahan Lokasi yang dijangkau transportasi

Tabel 4.28 : Kenyamanan ruang fasilitas

Tabel 4.29 : Keamanan Tempat parkir

Tabel 4.30 : Keramahan Karyawan Bank dalam pelayanan

Tabel 4.31 : Ketanggapan karyawan dalam pelayanan terhadap keinginan anda

Tabel 4.32 : Kemudahan serta komunikasi yang baik dari karyawan kepada anda

Tabel 4.33 : Kesediaan Karyawan Bank dalam membantu anda

Tabel 4.34 : Kejelasan informasi yang anda terima

Tabel 4.35 : Karyawan mengutamakan kepentingan anda

Tabel 4.36 : Rasa tanggung jawab karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menyelesaikan masalah yang ada.

Tabel 4.37 : Total Indikator Variabel Y

Tabel 4.38 : Model Summary

Tabel 4.39 : Correlation

Tabel 4.40 : Koefisien Regresi

Tabel 4.41 : Anova

Tabel 4.42 : Uji t hitung variabel kualitas manajemen komplain terhadap kinerja pelayanan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Tabel Skala Likert

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi

Gambar 4.1 : Garis Kontinum Variabel X (Kualitas Manajemen Komplain)

Gambar 4.2 : Garis Kontinum Variabel Y (Kinerja Pelayanan)

Gambar 4.3 : Kurva Uji-t dua pihak variabel kualitas manajemen komplain terhadap kinerja pelayanan

