

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting yang menjadi kunci kesuksesan beraneka bidang usaha, kepuasan pelanggan mempunyai karakteristik yang berbeda dari satu industri ke industri lainnya.

Konsentrasi industri yang dipilih pada pembahasan makalah adalah Informasi Teknologi pada Perbankan Indonesia pada umumnya. Secara ringkas kita mampu mendapatkan kepuasan pelanggan, jika mengetahui secara persis Ekspektasi Pelanggan dan *delivery* sedikit diatas ekspektasi tersebut.

Problema mengetahui dengan tepat ekspektasi pelanggan dilakukan dengan pendekatan mengetahui kesenjangan persepsi yang ditimbulkan oleh semua bagian terkait pada pelanggan dan *supplier*.

Selanjutnya program kerja kepuasan pelanggan dapat dibuat berdasarkan issue-issue kesenjangan yang dirasakan pelanggan dari hasil survey.

DAFTAR ISI

	PERNYATAAN KEASLIAN / TIDAK PLAGIAT	2
	LEMBAR PENGESAHAN.....	3
	TANDA PERSETUJUAN	4
	P R A K A T A	5
	ABSTRAK	6
	DAFTAR ISI	7
BAB I	MASALAH DAN LATAR BELAKANG	8
BAB I.1	PENDAHULUAN	8
I.2	PERUMUSAN MASALAH	9
I.3	MANFAAT PENELITIAN	10
I.4	RUANG LINGKUP DAN KETERBATASAN PENELITIAN	11
I.5	METODE PENELITIAN	12
BAB II	ACUAN (REFERENSI) DARI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	13
II.1	TANTANGAN SUPPLIER DAN MANUFACTURING	14
II.2	PROSES PERUBAHAN (REENGINEERING)	17
II.3	TEORI AMBANG BATAS KEPUASAN	25
II.4	KESENJANGAN PERSEPSI	30
II.5	DIMENSI KEPUASAN PELANGGAN	35
BAB III	PENGOLAHAN DATA SURVEY	39
III.1	DATA SURVEY DAN INTERPRETASI	39
BAB IV	RANGKUMAN, KESIMPULAN & SARAN	65
	APPENDIX	69
	DAFTAR PUSTAKA	73