

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR GRAFIK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	14
1.2.1 Identifikasi Masalah	14
1.2.2 Rumusan Masalah	15
1.2.3 Tujuan Penelitian	16
1.3 Kegunaan Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	17
2.1 Kajian Pustaka	17
2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan	17
2.1.1.1 Pengertian Jasa	17
2.1.1.2 Karakteristik Jasa	18
2.1.1.3 Klasifikasi Jasa	20
2.1.1.4 Sifat-Sifat Pemasaran Jasa	26
2.1.1.5 Kualitas Pelayanan	27
2.1.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	29
2.1.1.7 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	33
2.1.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan	34

2.1.1.9	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	38
2.1.2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	41
2.1.2.1	Pengertian Kepuasan.....	41
2.1.2.2	Model Konseptual Kepuasan Pelanggan.....	43
2.1.2.3	Pengukuran Tingkat Kepuasan	46
2.1.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
2.2	Kerangka Pemikiran.....	63
2.3	Hipotesis.....	70
BAB III	OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	71
3.1	Objek Penelitian	71
3.2	Metode dan Desain Penelitian.....	71
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	75
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	78
3.4.1	Sumber Data	78
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	80
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	81
3.5.1	Populasi	81
3.5.2	Sampel	82
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel.....	83
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	84
3.6.1	Uji Validitas.....	84
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	89
3.7	Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	92
3.7.1	Teknik Analisis Data	92
3.7.2	Uji Regresi Linier Sederhana.....	96
3.7.3	Uji Hipotesis	96
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	100
4.1	Hasil Penelitian.....	100
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	100

4.1.1.1	Visi, Misi, Tujuan, Bank xxx Cabang Braga Bandung.....	101
4.1.1.2	Produk dan Jasa Perbankan Bank xxx Cabang Braga.....	103
4.1.1.3	Struktur dan Uraian Jabatan Organisasi Bank xxx Cabang Braga.....	106
4.1.1.4	Standar Layanan Interaksi <i>Customer Service</i> Bank xxx dengan nasabah	111
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian	113
4.1.2.1	Gambaran Umum Karakteristik Responden	113
4.1.3	Gambaran Kualitas Pelayanan Bank xxx Cabang Braga	118
4.1.4	Hasil Pengujian Statistik.....	160
4.1.4.1	Koefisien Korelasi.....	160
4.1.4.2	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	162
4.1.4.3	Pengujian Hipotesis.....	166
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	168
4.2.1	Pembahasan Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	168
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	173
5.1	Kesimpulan.....	173
5.2	Saran	174
	DAFTAR PUSTAKA	175
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	10 Bank dengan Aset Terbesar di Indonesia Periode April 2011	2
Tabel 1.2	Peringkat Pelayanan Prima MRI	4
Tabel 1.3	Laporan Tahunan Jumlah Rekening Tabungan Cabang-Cabang Bank xxx Area Braga Periode 2009-2010.....	5
Tabel 1.4	Kepuasan Nasabah Bank xxx Cabang Braga tentang Kualitas Pelayanan Customer Service Periode Maret 2011.....	9
Tabel 1.5	Kunjungan Nasabah ke Customer Service Bank xxx Cabang Braga Bandung Periode 2009/2010	12
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Customer Service Bank xxx Cabang Braga Bandung.....	69
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Nasabah Bank xxx Cabang Braga Bandung	71
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel (X)	78
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel (Y)	79
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	81
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 3.6	Skala Likert.....	84
Tabel 3.7	Kriteria Rentang Pengklasifikasian	87
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	104
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	105
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	106
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dimensi Tangible ..	108
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Harapan Dimensi Tangible...	110
Tabel 4.6	Tingkat Kepuasan Nasabah Bank xxx Pada Dimensi Tangible .	112
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dimensi Emphaty...	115
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Harapan Dimensi Emphaty ..	117
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan Nasabah Bank xxx Pada Dimensi Emphaty .	120

Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dimensi Reliability	124
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Harapan Dimensi Reliability.....	127
Tabel 4.12	Tingkat Kepuasan Nasabah Bank xxx Pada Dimensi Reliability.....	130
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi Responsiveness.....	133
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Harapan Dimensi Responsiveness	136
Tabel 4.15	Tingkat Kepuasan Nasabah Bank xxx Pada Dimensi Responsiveness	139
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dimensi Assurance.....	142
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Harapan Dimensi Assurance	145
Tabel 4.18	Tingkat Kepuasan Nasabah Bank xxx Pada Dimensi Assurance.....	148
Tabel 4.19	151
Tabel 4.20	Derajat Hubungan Antar Variabel Guilford	152
Tabel 4.21	Output Pengaruh	152
Tabel 4.22	153
Tabel 4.23	Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Seluruh Dimensi.....	158

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kepuasan Nasabah Bank xxx Cabang Braga atas Kualitas Pelayanan Customer Service Periode Maret 2011	10
Gambar 2.1	Kesenjangan Kualitas Pelayanan	37
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
Gambar 2.2	Skor Servqual	64
Gambar 2.5	Paradigma Penelitian	65
Gambar 3.1	Struktur Hubungan Variabel X dan Variabel Y	90
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kantor Cabang Braga	98