

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xxv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Konsep Bank.....	16
2.1.1.1 Pengertian Bank.....	16
2.1.1.2 Karakteristik Pemasaran jasa Bank.....	17
2.1.1.3 Jenis Bank.....	21
2.1.1.4 Fungsi dan Usaha bank Umum.....	23
2.1.2 Konsep Kinerja.....	25
2.1.2.1 Pengertian Kinerja.....	25
2.1.2.2 Karakteristik Kinerja.....	26
2.1.3 Konsep <i>Customer Service</i> .....	27
2.1.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	27
2.1.3.2 Dimensi <i>Customer Service</i> .....	29
2.1.3.3 Strategi <i>Customer Service</i> .....	31
2.1.3.4 Prinsip-prinsip <i>Customer Service</i> .....	33
2.1.3.5 Keterampilan ( <i>Skill</i> ) <i>Customer Service</i> .....	35
2.1.3.6 Tujuan <i>Customer Service</i> .....	36
2.1.3.7 Tugas dan Ruang Lingkup <i>Customer Service</i> .....	37

2.1.3.7 Perbedaan <i>Customer Service</i> dan <i>Service Quality</i> .....	39
2.1.4 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	41
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	41
2.1.4.2 Ekspektasi/Harapan Pelanggan .....	42
2.1.4.3 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan....	43
2.1.4.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	45
2.1.4.5 Kepuasan Pelanggan dalam Model Gap Kualitas Jasa.	46
2.1.4.6 Manfaat Program Kepuasan Pelanggan.....	49
2.1.3.7 Karakteristik Program Kepuasan Pelanggan.....	51
2.1.3.8 Model Konseptual Kepuasan Pelanggan.....	54
2.1.5 Pengaruh Kinerja Layanan <i>Customer Service</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
2.1.6 Resume Hasil Penelitian Terdahulu.....	58
2.2 Kerangka Pemikiran.....	59
2.3 Hipotesis.....	65
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian.....	66
3.2 Metode Penelitian.....	67
3.2.1 Jenis dan Metode yang Digunakan.....	67
3.2.1.1 Jenis Penelitian .....	67
3.2.1.2 Metode Penelitian .....	68
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	69
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	71
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	72
3.2.4.1 Populasi.....	72
3.2.4.2 Sampel.....	74
3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	75
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	76
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	77
3.2.6.1 Pengujian Validitas.....	78
3.2.6.2 Hasil Pengujian Validitas .....	80
3.2.6.3 Pengujian Reliabilitas .....	81
3.2.6.4 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	82
3.2.7 Teknik Analisis Data.....	83
3.2.7.1 Method Of Successive Interval (MSI).....	84
3.2.7.2 Analisis Deskriptif.....	85

3.2.7.3 Analisis Verifikatif Menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana .....	85
3.2.7.4 Pengujian Hipotesis .....	88

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	90
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	90
4.1.1.1 Sejarah Bank Central Asia (BCA) Tbk.....	90
4.1.1.2 Profil Perusahaan PT. Bank Central Asia Tbk.....	91
4.1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	92
4.1.1.4 Logo Perusahaan.....	93
4.1.1.5 Mutu Produk dan Layanan Jasa Konsumen.....	94
4.1.1.6 SDM dan Lingkungan Kerja .....	95
4.1.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden .....	95
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	96
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	97
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	99
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	100
4.1.2.5 Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi Produk Bank BCA .....	101
4.1.2.6 Pengalaman Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Bank BCA.....	102
4.1.2.7 Pengalaman Responden Berdasarkan Keuntungan Menjadi Nasabah Bank BCA. ....	104
4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Layanan <i>Customer Service</i> Bank BCA .....	105
4.1.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja <i>Tangibility</i> (Keberwujudan) .....	106
4.1.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	112
4.1.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	116
4.1.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja <i>Courtesy</i> (Kesopanan).....	121
4.1.3.5 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja <i>Competency</i> (Keterampilan).....	125

4.1.3.6	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja <i>Communication</i> (Komunikasi) .....	130
4.1.3.7	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja <i>Credibility</i> (Kepercayaan) .....	134
4.1.3.8	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja <i>Security</i> (Keamanan).....	140
4.1.3.9	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja <i>Understanding/ Knowing</i> (Keingintahuan).....	146
4.1.3.10	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja <i>Access</i> (Kemudahan).....	150
4.1.4	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah.....	155
4.1.4.1	Tanggapan Responden Terhadap Harapan dari Kinerja <i>Tangibility</i> (Keberwujudan) .....	156
4.1.4.2	Tanggapan Responden Terhadap Harapan dari Kinerja <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	162
4.1.4.3	Tanggapan Responden Terhadap Harapan dari Kinerja <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	166
4.1.4.4	Tanggapan Responden Terhadap Harapan dari Kinerja <i>Courtesy</i> (Kesopanan) .....	171
4.1.4.5	Tanggapan Responden Terhadap Harapan dari Kinerja <i>Competency</i> (Keterampilan) .....	176
4.1.4.6	Tanggapan Responden Terhadap Harapan dari Kinerja <i>Communication</i> (Komunikasi).....	180
4.1.4.7	Tanggapan Responden Terhadap Harapan dari Kinerja <i>Credibility</i> (Kepercayaan) .....	185
4.1.4.8	Tanggapan Responden Terhadap Harapan dari Kinerja <i>Security</i> (Keamanan).....	191
4.1.4.9	Tanggapan Responden Terhadap Harapan dari Kinerja <i>Understanding/Knowing</i> (Keingintahuan).....	198
4.1.4.10	Tanggapan Responden Terhadap Harapan dari Kinerja <i>Access</i> (Kemudahan) .....	202
4.1.5	Pengujian Hipotesis Pengaruh Kinerja Layanan <i>Customer Service</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA.....	208
4.1.5.1	Analisis Korelasi Antar Variabel .....	208
4.1.5.2	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	210

4.1.5.3 Koefisien Determinasi .....	213
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	218
4.2.1 Tanggapan Terhadap Kinerja Layanan <i>Customer Service</i> .....	218
4.2.1.1 Kinerja Layanan <i>Customer Service</i> pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung .....	218
4.2.1.2 Kinerja Layanan <i>Customer Service</i> pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	222
4.2.2 Tanggapan Terhadap Kepuasan nasabah .....	225
4.2.2.1 Kepuasan Nasabah pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung .....	225
4.2.2.2 Kepuasan Nasabah pada Bank BCA Cab. Dago Bandung .....	229
4.3 Pengaruh Kinerja Layanan <i>Customer Service</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA.....	232
4.3.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik .....	235
4.3.2 Temuan penelitian Bersifat Empirik.....	237
4.4 Implikasi Peran Pendidikan Manajemen Bisnis dalam Penelitian.....	241
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan .....	247
5.2 Rekomendasi .....	249
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>251</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Produk Tabungan Tahun 2007.....	2
Tabel 1.2 Performa Tabungan 4 Bank Terbesar Selama 5 Tahun Terakhir.....	3
Tabel 1.3 Kelompok 5 Bank Terbesar Berdasarkan Performa <i>Customer Service</i> .....	4
Tabel 1.4 Kelompok 10 Bank Terbesar Berdasarkan Performa <i>Tangibility</i> .....	5
Tabel 1.5 Kelompok 10 Bank Terbesar Berdasarkan Performa <i>Service Excellence</i> .....	5
Tabel 1.6 Kepuasan Pengguna Tabungan.....	6
Tabel 1.7 Strategi Untuk Mempertahankan Kepuasan nasabah Beberapa Perbankan Di Indonesia.....	7
Tabel 2.1 Definisi <i>Customer Service</i> .....	28
Tabel 2.2 Definisi Kepuasan pelanggan.....	41
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	69
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data.....	72
Tabel 3.3 Jumlah Populasi Nasabah Bank BCA Cab. Setiabudhi.....	73
Tabel 3.4 Jumlah Populasi Nasabah bank BCA Cab. Dago.....	73
Tabel 3.5 Interpretasi Nilai r.....	79
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas.....	80
Tabel 3.7 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	82
Tabel 3.8 Skor Setiap Item Pertanyaan.....	86
Tabel 3.9 Pedoman Untuk Menberikan Interpretasi Pengaruh (Guilford).....	88
Tabel 4.1 Sejarah PT. Bank Central Asia Tbk.....	91
Tabel 4.2 Produk dan Jasa BCA.....	94
Tabel 4.3 Profil SDM BCA Berdasarkan Tingkat Manajemen.....	95
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	96
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	97
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia pada bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	97
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	98
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	99

Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	99
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	100
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	100
Tabel 4.12 Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi Produk pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	101
Tabel 4.13 Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi Produk pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	102
Tabel 4.14 Pengalaman Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah pada Bank BCA Cab. Setiabudi Bandung.....	103
Tabel 4.15 Pengalaman Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	103
Tabel 4.16 Pengalaman Responden Berdasarkan Keuntungan Menjadi Nasabah pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	104
Tabel 4.17 Pengalaman Responden Berdasarkan Keuntungan Menjadi Nasabah pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	104
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Berdasarkan Kerapihan dan Penampilan Karyawan pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	106
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Berdasarkan Kerapihan dan penampilan Karyawan pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	107
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Berdasarkan Kebersihan dan Kenyamanan Ruangan pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	108
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Berdasarkan Kebersihan dan Kenyamanan Ruangan pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	108
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Berdasarkan Tersedianya Fasilitas Perbankan yang Berteknologi Canggih pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	109
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Berdasarkan Tersedianya Fasilitas Perbankan yang Berteknologi Canggih pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	110
Tabel 4.24 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Tangibility</i> (Keberwujudan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	111
Tabel 4.25 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Tangibility</i> (Keberwujudan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	111
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Berdasarkan Ketepatan waktu dalam Memberikan Pelayanan pada Nasabah Bank BCA Cab.	

Setiabudhi Bandung.....	112
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Berdasarkan Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan pada Nasabah Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	113
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Berdasarkan Kesungguhan Petugas dalam Menyelesaikan Masalah Pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	114
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Berdasarkan Kesungguhan petugas dalam Menyelesaikan Masalah Pada Bank BCA Cab. Dago Bandung...	114
Tabel 4.30 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Reliability</i> (Kehandalan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	115
Tabel 4.31 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Reliability</i> (Kehandalan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	116
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Berdasarkan Kecepatan Waktu yang Digunakan dalam Melayani Nasabah Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	116
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Berdasarkan Kecepatan Waktu yang Digunakan dalam Melayani nasabah Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	117
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Berdasarkan Kesanggupan dalam Memberikan Informasi yang jelas dan Benar pada bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	118
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Berdasarkan Kesanggupan dalam Memberikan Informasi yang Jelas dan Benar pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	119
Tabel 4.36 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	120
Tabel 4.37 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	120
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Berdasarkan Kesopanan dalam Melayani nasabah Pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	121
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Berdasarkan Kesopanan dalam Melayani nasabah pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	122
Tabel 4.40 Tanggapan Responden berdasarkan Keramahan dalam Melayani Nasabah pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	123
Tabel 4.41 Tanggapan Responden Berdasarkan Keramahan dalam Melayani nasabah pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	123
Tabel 4.42 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Courtesy</i> (Kesopanan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	124



Tabel 4.43 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Courtesy</i> (Kesopanan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	125
Tabel 4.44 Tanggapan Responden Berdasarkan Sikap Terampil dan Cekatan Karyawan Bank BCA Cab. BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	125
Tabel 4.45 Tanggapan Responden Berdasarkan Sikap Terampil dan Cekatan karyawan Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	126
Tabel 4.46 Tanggapan Responden Berdasarkan Kemampuan Menumbuhkan Kepercayaan Nasabah Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	127
Tabel 4.47 Tanggapan Responden Berdasarkan Kemampuan Menumbuhkan Kepercayaan nasabah Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	128
Tabel 4.48 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Competency</i> (Keterampilan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	129
Tabel 4.49 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Competency</i> (Keterampilan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	129
Tabel 4.50 Tanggapan Responden Berdasarkan Keakuratan Informasi yang Diberikan Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	130
Tabel 4.51 Tanggapan Responden Berdasarkan Keakuratan Informasi yang Diberikan bank BCA Cab. Dago Bandung.....	131
Tabel 4.52 Tanggapan Responden Berdasarkan Bahasa yang Digunakan Karyawan Pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	132
Tabel 4.53 Tanggapan responden Berdasarkan Bahasa yang Digunakan Karyawan pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	132
Tabel 4.54 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Communication</i> (Komunikasi) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	133
Tabel 4.55 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Communication</i> (Komunikasi) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	134
Tabel 4.56 Tanggapan Responden Berdasarkan Reputasi dalam Menjaga Nama Baik Perusahaan pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	134
Tabel 4.57 Tanggapan Responden Berdasarkan Reputasi dalam Menjaga Nama Baik Perusahaan pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	135
Tabel 4.58 Tanggapan Responden Berdasarkan Karyawan dapat Dipercaya Nasabah pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	136
Tabel 4.59 Tanggapan Responden Berdasarkan Karyawan dapat Dipercaya Nasabah pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	137
Tabel 4.60 Tanggapan Responden Berdasarkan Kenyamanan Interaksi Nasabah pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	138

Tabel 4.61 Tanggapan Responden Berdasarkan Kenyamanan Interaksi Nasabah pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	138
Tabel 4.62 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Credibility</i> (Kepercayaan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	139
Tabel 4.63 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Credibility</i> (Kepercayaan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	140
Tabel 4.64 Tanggapan Responden Berdasarkan Keraguan Nasabah Menghubungi Petugas pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	140
Tabel 4.65 Tanggapan Responden Berdasarkan Keraguan Nasabah Menghubungi Petugas pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	141
Tabel 4.66 Tanggapan Responden Berdasarkan Keamanan dalam Melakukan Transaksi pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	142
Tabel 4.67 Tanggapan Responden Berdasarkan Keamanan dalam Melakukan Transaksi pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	142
Tabel 4.68 Tanggapan Responden Berdasarkan Pelayanan Khusus saat Transaksi pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	143
Tabel 4.69 Tanggapan Responden Berdasarkan Pelayanan Khusus saat Transaksi pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	144
Tabel 4.70 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Security</i> (Keamanan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	145
Tabel 4.71 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Security</i> (Keamanan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	145
Tabel 4.72 Tanggapan Responden Berdasarkan Perhatian Personal pada Nasabah pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	146
Tabel 4.73 Tanggapan Responden Berdasarkan Perhatian Personal pada Nasabah pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	147
Tabel 4.74 Tanggapan Responden Berdasarkan Pemahaman Kebutuhan Spesifik Nasabah pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	148
Tabel 4.75 Tanggapan Responden Berdasarkan Pemahaman Kebutuhan Spesifik Nasabah pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	148
Tabel 4.76 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Understanding/Knowing</i> (Keingintahuan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	149
Tabel 4.77 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran <i>Understanding/Knowing</i> (Keingintahuan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	149
Tabel 4.78 Tanggapan Responden Berdasarkan Kemudahan Menjangkau Lokasi pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	150

Tabel 4.79 Tanggapan Responden Berdasarkan Kemudahan Menjangkau Lokasi pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	151
Tabel 4.80 Tanggapan Responden Berdasarkan Kemudahan Menghubungi Pihak Bank pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	152
Tabel 4.81 Tanggapan Responden Berdasarkan Kemudahan Menghubungi Pihak Bank pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	152
Tabel 4.82 Tanggapan Responden Berdasarkan Durasi Waktu Menunggu pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	153
Tabel 4.83 Tanggapan Responden Berdasarkan Durasi Waktu Menunggu pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	154
Tabel 4.84 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Access (Kemudahan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	154
Tabel 4.85 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Access (Kemudahan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	155
Tabel 4.86 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kerapihan dan Penampilan Karyawan pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	156
Tabel 4.87 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kerapihan dan penampilan Karyawan pada Bank BCA Cab. Dago Bandung..	157
Tabel 4.88 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Ruangan pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	158
Tabel 4.89 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Ruangan pada Bank BCA Cab. Dago Bandung...	158
Tabel 4.90 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Tersedianya Fasilitas Perbankan yang Berteknologi Canggih pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	159
Tabel 4.91 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Tersedianya Fasilitas Perbankan yang Berteknologi Canggih pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	160
Tabel 4.92 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Tangibility</i> (Keberwujudan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	161
Tabel 4.93 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Tangibility</i> (Keberwujudan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	161
Tabel 4.94 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Ketepatan waktu dalam Memberikan Pelayanan pada Nasabah Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	162
Tabel 4.95 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap	

Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan pada Nasabah Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	163
Tabel 4.96 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kesungguhan Petugas dalam Menyelesaikan Masalah Pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	164
Tabel 4.97 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kesungguhan petugas dalam Menyelesaikan Masalah Pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	164
Tabel 4.98 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Reliability</i> (Kehandalan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	165
Tabel 4.99 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Reliability</i> (Kehandalan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	166
Tabel 4.100 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kecepatan Waktu yang Digunakan dalam Melayani Nasabah Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	167
Tabel 4.101 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kecepatan Waktu yang Digunakan dalam Melayani nasabah Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	167
Tabel 4.102 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kesanggupan dalam Memberikan Informasi yang jelas dan Benar pada bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	168
Tabel 4.103 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kesanggupan dalam Memberikan Informasi yang Jelas dan Benar pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	169
Tabel 4.104 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	170
Tabel 4.105 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	170
Tabel 4.106 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kesopanan dalam Melayani nasabah Pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	171
Tabel 4.107 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kesopanan dalam Melayani nasabah pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	172
Tabel 4.108 Tanggapan Responden berdasarkan Harapan terhadap Keramahan dalam Melayani Nasabah pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	173
Tabel 4.109 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Keramahan dalam Melayani nasabah pada Bank BCA Cab.	

Dago Bandung.....	174
Tabel 4.110 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Courtesy</i> (Kesopanan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	175
Tabel 4.111 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Courtesy</i> (Kesopanan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	175
Tabel 4.112 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Sikap Terampil dan Cekatan Karyawan Bank BCA Cab. BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	176
Tabel 4.113 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Sikap Terampil dan Cekatan karyawan Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	177
Tabel 4.114 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kemampuan Menumbuhkan Kepercayaan Nasabah Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	178
Tabel 4.115 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kemampuan Menumbuhkan Kepercayaan nasabah Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	178
Tabel 4.116 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Competency</i> (Keterampilan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	179
Tabel 4.117 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Competency</i> (Keterampilan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	180
Tabel 4.118 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Keakuratan Informasi yang Diberikan Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	181
Tabel 4.119 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Keakuratan Informasi yang Diberikan bank BCA Cab. Dago Bandung.....	181
Tabel 4.120 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Bahasa yang Digunakan Karyawan Pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	182
Tabel 4.121 Tanggapan responden Berdasarkan Harapan terhadap Bahasa yang Digunakan Karyawan pada Bank BCA Cab. Dago Bandung..	183
Tabel 4.122 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Communication</i> (Komunikasi) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	184
Tabel 4.123 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Communication</i> (Komunikasi) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.	184
Tabel 4.124 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Reputasi dalam Menjaga Nama Baik Perusahaan pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	185

Tabel 4.125	Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Reputasi dalam Menjaga Nama Baik Perusahaan pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	186
Tabel 4.126	Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Karyawan dapat Dipercaya Nasabah pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	187
Tabel 4.127	Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Karyawan dapat Dipercaya Nasabah pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	188
Tabel 4.128	Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kenyamanan Interaksi Nasabah pada Bank BCA Cabang Setiabudhi Bandung.....	189
Tabel 4.129	Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kenyamanan Interaksi Nasabah pada Bank BCA Cabang Dago Bandung.....	189
Tabel 4.130	Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Credibility</i> (Kepercayaan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	190
Tabel 4.131	Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Credibility</i> (Kepercayaan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	191
Tabel 4.132	Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Keraguan Nasabah Menghubungi Petugas pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	192
Tabel 4.133	Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Keraguan Nasabah Menghubungi Petugas pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	192
Tabel 4.134	Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Keamanan dalam Melakukan Transaksi pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	193
Tabel 4.135	Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Keamanan dalam Melakukan Transaksi pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	194
Tabel 4.136	Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Pelayanan Khusus saat Transaksi pada Bank BCA Cabang Setiabudhi Bandung.....	195
Tabel 4.137	Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Pelayanan Khusus saat Transaksi pada Bank BCA Cabang Dago Bandung.....	196
Tabel 4.138	Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Security</i> (Keamanan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	197

Tabel 4.139 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Security</i> (Keamanan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	197
Tabel 4.140 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Perhatian Personal pada Nasabah pada Bank BCA Cabang Setiabudhi Bandung.....	198
Tabel 4.141 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Perhatian Personal pada Nasabah pada Bank BCA Cabang Dago Bandung.....	199
Tabel 4.142 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Pemahaman Kebutuhan Spesifik Nasabah pada Bank BCA Cabang Setiabudhi Bandung.....	200
Tabel 4.143 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Pemahaman Kebutuhan Spesifik Nasabah pada Bank BCA Cabang Dago Bandung.....	200
Tabel 4.144 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Understanding/Knowing</i> (Keingintahuan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	201
Tabel 4.145 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Understanding/Knowing</i> (Keingintahuan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	202
Tabel 4.146 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kemudahan Menjangkau Lokasi pada Bank BCA Cabang Setiabudhi Bandung.....	202
Tabel 4.147 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kemudahan Menjangkau Lokasi pada Bank BCA Cabang Dago Bandung.....	203
Tabel 4.148 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kemudahan Menghubungi Pihak Bank pada Bank BCA Cabang Setiabudhi Bandung.....	204
Tabel 4.149 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Kemudahan Menghubungi Pihak Bank pada Bank BCA Cabang Dago Bandung.....	205
Tabel 4.150 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Durasi Waktu Menunggu pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	206
Tabel 4.151 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan terhadap Durasi Waktu Menunggu pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	206
Tabel 4.152 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Access</i> (Kemudahan) pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	207
Tabel 4.153 Rekapitulasi Skoring Data Ukuran Harapan terhadap <i>Access</i> (Kemudahan) pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	208

Tabel 4.154 Analisis Korelasi Antar Variabel pada Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	209
Tabel 4.155 Analisis Korelasi Antar Variabel pada Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	209
Tabel 4.156 Output Koefisiensi Regresi Bank BCA Cab. Setiabudhi.....	210
Tabel 4.157 Output Koefisiensi Regresi Bank BCA Cab. Dago.....	212
Tabel 4.158 Output ANOVA BCA Cab. Setiabudhi.....	215
Tabel 4.159 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Bank BCA Cab. Setiabudhi.....	216
Tabel 4.160 Output ANOVA BCA Cab. Dago.....	217
Tabel 4.161 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Bank BCA Cab. Dago.....	218
Tabel 4.162 Rekapitulasi Indikator Kinerja Layanan <i>Customer Service</i> Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	219
Tabel 4.163 Rekapitulasi Indikator Kinerja Layanan <i>Customer Service</i> Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	222
Tabel 4.164 Rekapitulasi Indikator Kepuasan Nasabah Bank BCA Cab. Setiabudhi Bandung.....	226
Tabel 4.164 Rekapitulasi Indikator Kepuasan Nasabah Bank BCA Cab. Dago Bandung.....	229

#### DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tiga Jenis Pemasaran dalam Dunia Jasa.....	20
Gambar 2.2 Model Diskonfirmasi Ekspektasi.....	42



Gambar 2.3 Model Kesenjangan oleh Parasuraman (Parasuraman's Gap Model).....	49
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	63
Gambar 2.5 Paradigma Penelitian.....	64
Gambar 4.1 Logo Bank BCA.....	93
Gambar 4.2 Logo Produk Bank BCA.....	93
Gambar 4.3 Diagram Garis Linear pada Bank BCA Cab. Setiabudhi.....	211
Gambar 4.4 Diagram Garis Linear pada Bank BCA Cab. Dago.....	213
Gambar 4.5 Hasil Kontinum Kinerja Layanan <i>Customer Service</i> Bank BCA Cab. Setiabudhi.....	221
Gambar 4.6 Hasil Kontinum Kinerja Layanan <i>Customer Service</i> Bank BCA Cab. Dago.....	224
Gambar 4.7 Hasil Kontinum Kepuasan Nasabah Bank BCA Cab. Setiabudhi..	228
Gambar 4.8 Hasil Kontinum Kepuasan Nasabah Bank BCA Cab. Dago.....	231



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Instrumen Penelitian (Angket)
- Lampiran 2 : Data Mentah Ordinal X pada Bank BCA Cab. Setiabudhi
- Lampiran 3 : Data Mentah Ordinal Y pada Bank BCA Cab. Setiabudhi
- Lampiran 4 : Data Mentah Ordinal X pada Bank BCA Cab. Dago
- Lampiran 5 : Data Mentah Ordinal Y pada Bank BCA Cab. Dago
- Lampiran 6 : Data Interval X pada Bank BCA Cab. Setiabudhi
- Lampiran 7 : Data Interval Y pada Bank BCA Cab. Setiabudhi
- Lampiran 8 : Data Interval X pada Bank BCA Cab. Dago
- Lampiran 9 : Data Interval Y pada Bank BCA Cab. Dago
- Lampiran 10 : Output Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 11 : Nilai r Produk Moment
- Lampiran 12 : Frekuensi X pada Bank BCA Cab. Setiabudhi
- Lampiran 13 : Frekuensi X pada Bank BCA Cab. Dago
- Lampiran 14 : Frekuensi Y pada Bank BCA Cab. Setiabudhi
- Lampiran 15 : Frekuensi Y pada Bank BCA Cab. Dago
- Lampiran 16 : Analisis Regresi Bank BCA Cab. Setiabudhi
- Lampiran 17 : Analisis Regresi Bank BCA Cab. Dago
- Lampiran 18 : Nilai-nilai dalam Distribusi t
- Lampiran 19 : Interpolasi
- Lampiran 20 : Uji Normalitas pada Bank BCA Cab. Setiabudhi
- Lampiran 21 : Uji Normalitas pada Bank BCA Cab. Dago
- Lampiran 22 : Daftar Riwayat Hidup

