

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 Bauran Pemasaran	12
2.1.4 Jasa	15
2.1.5 Karakteristik Jasa	15

2.2 <i>Service Quality</i>	17
2.2.1 Defnisi <i>Service Quality</i>	17
2.2.2 Dimensi <i>Service Quality</i>	28
2.3 <i>Store Atmosphere</i>	20
2.3.1 Definisi <i>Store Atmosphere</i>	20
2.3.2 Faktor – Faktor dalam Menciptakan <i>Store Atmosphere</i>	21
2.3.3 Indikator <i>Store Atmopshere</i>	22
2.4 Kepuasan Pelanggan	23
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	24
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	26
2.5 Penelitian Terdahulu	27
2.6 Kerangka Pemikiran	31
2.7 Hipotesis.....	34
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	36
3.2 Unit Analisis	36
3.3 Sejarah BCA	36
3.3.1 Lingkup Bidang Usaha	37
3.3.2 Visi BCA.....	38
3.3.3 Misi BCA	39
3.4 Metode Penelitian.....	39

3.5 Populasi dan Teknik Sampling.....	40
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.6.1 Sumber Data.....	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.8 Operasional Variabel.....	44
3.9 Metode Analisis	47
3.9.1 Uji Validitas	49
3.9.2 Uji Reliabilitas	50
3.10 Analisa Koefisien Korelasi Rank Spearman	51
3.11 Koefisien Determinasi.....	54
3.12 Pengujian Hipotesis.....	55
3.12.1 Uji t.....	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden	57
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	61
4.2.1 Uji Validitas	61
4.2.2 Uji Reliabilitas	65
4.3 Analisis Respon Mengenai Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah di BCA Kantor Cabang Pembantu Cimahi.....	67
4.4 Analisis Respon Mengenai Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Nasabah di BCA Kantor Cabang Pembantu Cimahi	86
4.5 Analisis Respon Mengenai Kepuasan Nasabah di BCA KCP Cimahi	93

4.6 Analisis Pengaruh <i>Service Quality</i> dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Nasabah di BCA Kantor Cabang Pembantu Cimahi.....	98
4.6.1 Koefisien Korelasi (Rank Spearman)	100
4.6.2 Koefisien Determinasi	100
4.7 Pengujian Hipotesis.....	101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran.....	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

