

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pemasaran.....	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	14
2.2 Jasa	15
2.2.1 Pengertian Jasa.....	15
2.2.2 Karakteristik Jasa	17
2.2.3 Klasifikasi Jasa	18
2.3 Kualitas Pelayanan	22
2.3.1 Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan	22
2.3.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan Jasa	24

2.3.3	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	26
2.3.4	Mengelola Kualitas Jasa	31
2.3.5	Pengukuran Kualitas Jasa	33
2.3.6	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa ..	33
2.3.7	Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa	35
2.3.8	Model Kesenjangan Kualitas Jasa	37
2.4	Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Metode Penelitian.	48
3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian.	49
3.3	Jenis dan Sumber Data	51
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5	Populasi dan Teknik Penentuan Sampel.....	53
3.5.1	Populasi	53
3.5.2	Sampel.....	53
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel	55
3.6	Metode Analisis	56
3.6.1	Instrumen Penelitian	56
3.6.2	Uji Validitas	57
3.6.3	Uji Reabilitas	59
3.6.4	<i>Importance performance analysis (IPA)</i>	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Profile Responden.....	64
4.1.1	Sejarah Singkat Pendirian Bank bjb.....	64
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	67

4.1.3	Struktur Organisasi bank bjb Cabang Suci Bandung	67
4.1.4	Kegiatan Usaha bank bjb Cabang Suci Bandung	70
4.2	Hasil Penelitian	72
4.2.1	Gambaran Umum Responden	72
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.2.3	Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank bjb Cabang Suci Bandung	79
4.2.3.1	Keefektifan dan Jaminan	80
4.2.3.2	Akses	81
4.2.3.3	Harga	82
4.2.3.4	Bukti Langsung	83
4.2.3.5	Jasa Portofolio	84
4.2.3.6	Kehandalan	85
4.2.4	<i>Importance performance analysis</i> (IPA) Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank bjb Cabang Suci Bandung	86
4.3	Implikasi Manajerial	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		