

DAFTAR ISI

I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah.....	1
	B. Perumusan Masalah	8
	C. Tujuan Penelitian	8
	D. Kegunaan Penelitian	9
II	TINJAUAN PUSTAKA	10
	A. Tinjauan Tentang Pemasaran	10
	B. Tinjauan Tentang Jasa.....	11
	1. Pengertian Jasa	11
	2. Karakteristik Jasa	12
	C. Tinjauan Tentang Bauran Pemasaran Jasa.....	13
	D. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	15
	1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
	2. Komponen-Komponen Kualitas Pelayanan	16
	E. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan	17
	1. Pengertian Kepuasan	18
	2. Kepuasan Nasabah	19
	F. Tinjauan Tentang Bank	22
	1. Pengertian Bank	22
	2. Jenis-Jenis Bank	23
	3. Fungsi Bank	24
	4. Kegiatan-Kegiatan Perbankan.....	25
	G. Penelitian Terdahulu yang Relevan	27
	H. Kerangka Pemikiran.....	29
III	METODE PENELITIAN	34
	A. Tipe Penelitian	34
	B. Definisi Konsep	34
	C. Definisi Operasional	35
	D. Populasi.....	36
	E. Sampel.....	37
	F. Jenis Data	38
	G. Skala Data dan Penentuan Skor	38
	H. Teknik Pengumpulan Data	39
	I. Teknik Pengolahan Data	39
	J. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
	K. Teknik Analisis Data	41

IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
	A. Gambaran Umum Bank BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi ..	44
	1. Sejarah Singkat PT. Bank Bank BRI (Persero).....	44
	2. Visi Misi PT. Bank Bank BRI (Persero) Cabang Kotabumi.....	46
	3. Susunan Organisasi dan Uraian Tugas	47
	B. Karakteristik Responden	50
	1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	50
	2. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur	51
	3. Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir	52
	4. Identitas Responden Menurut Pekerjaan	52
	5. Identitas Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah	53
	C. Analisis <i>Expected Service</i>	54
	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	54
	2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	57
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	61
	4. Empati (<i>Emphaty</i>)	64
	5. Wujud Fisik (<i>Tangible</i>).....	68
	D. Analisis <i>Received Service</i>	88
	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	88
	2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	95
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	102
	4. Empati (<i>Emphaty</i>)	109
	5. Wujud Fisik (<i>Tangible</i>).....	116
	E. Analisis Data	125
V	KESIMPULAN DAN SARAN	139
	A. Kesimpulan	139
	B. Saran.....	141

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN