

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SERTIFIKASI .....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 <i>Quality Assurance</i> .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.1 Pengertian <i>Quality Assurance</i> .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.2 Standar <i>Quality Assurance</i> .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.3 Fungsi dan Tujuan Keberadaan <i>Quality Assurance</i> .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2 Kinerja Bisnis.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.1 Pengertian Kinerja bisnis .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.2 Dimensi Penilaian/Pengukuran Kinerja Bisnis .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3 Pengertian Kualitas Layanan.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....</b>	<b>21</b>
<b>2.4 Dimensi Kualitas Layanan.....</b>	<b>22</b>
<b>2.5 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>27</b>
<b>2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis.....</b>	<b>31</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>3.2 Sumber Data .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2.1 Sumber Data Primer.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2.2 Sumber Data Sekunder.....</b>	<b>34</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3.1 Populasi .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3.2 Sampel .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4 Instrumen Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>3.5 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>36</b>
<b>3.6 Teknik Analisis .....</b>	<b>44</b>
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>46</b>
<b>4.1 Gambaran Umum.....</b>	<b>46</b>
<b>4.1.1 Gambaran Umum Bank BCA.....</b>	<b>46</b>
<b>4.1.2 Gambaran Umum Divisi Sentra Layanan Digital .....</b>	<b>47</b>
<b>4.1.3 Gambaran Umum Layanan Quality Assurance.....</b>	<b>55</b>
<b>4.2 Proses dan Hasil Analisis .....</b>	<b>61</b>
<b>4.2.1 Proses Analisis .....</b>	<b>61</b>
<b>4.2.2 Hasil Analisis .....</b>	<b>63</b>
<b>4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>73</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>	<b>78</b>
<b>5.1 Simpulan.....</b>	<b>78</b>
<b>5.2 Implikasi Kebijakan .....</b>	<b>79</b>
<b>5.3 Keterbatasan penelitian .....</b>	<b>80</b>
<b>5.4 Agenda penelitian mendatang .....</b>	<b>80</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>