

DAFTAR ISI

HALAMANA JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Manajemen Kualitas.....	16
2.3 Daya Saing	20
2.4 Market Share.....	26
2.5 Kerangka Pemikiran.....	29
2.6 Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Paradigma Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian.....	41
3.3 Pendekatan Penelitian	41
3.4 Nara Sumber (Informan Penelitian)	42
3.5 Instrumen Penelitian.....	44
3.6 Proses Pengumpulan Data.....	45

3.7	Proses Pengolahan Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 49		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	49
4.2	Sejarah Singkat Perusahaan	52
4.3	Visi dan Misi Perusahaan	53
4.4	Struktur Organisasi	67
4.5	Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi BRI Region 6 Jakarta 1	68
4.6	Profil dan Justifikasi Pemilihan Narasumber Kunci.....	73
4.7	Hasil Wawancara Penelitian	77
4.7.1	Analisis Tematik Hasil Wawancara	86
4.7.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	89
4.7.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Daya Saing	97
4.7.4	Analisis Tematik Hasil Penelitian.....	104
4.7.5	Pembahasan Penelitian.....	107
4.7.6	Implikasi Penelitian	110
4.7.7	Ringkasan Temuan Penelitian	112
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		
5.1	Kesimpulan	115
5.2	Rekomendasi.....	116
5.3	Kontribusi Penelitian.....	118
5.4	Keterbatasan Penelitian	118
5.5	Saran Penelitian Selanjutnya	121
DAFTAR PUSTAKA		122
LAMPIRAN.....		128