

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMPAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	vii
ABSTRAK	viii
ABTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Pertanyaan Penelitian	12
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Manfaat Penelitian	13
1.6. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Pustaka	16

2.1.1. Kepuasan Konsumen	16
2.1.2. <i>Gap</i> (Kesenjangan) Kualitas Layanan	19
2.1.3. Kualitas Pelayanan	20
2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.1.5. Kiat Pelayanan Prima	27
2.1.6. Fungsi Petugas Pelayanan Nasabah	37
2.2. Penelitian Terdahulu	40
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	43
2.4. Hipotesis Penelitian	45

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	46
3.1.1. Variabel Penelitian	46
3.1.2. Definisi Operasional Variabel	47
3.2. Populasi dan Sampel	50
3.2.1. Populasi	50
3.2.2. Sampel	51
3.3. Jenis dan Sumber Data	52
3.3.1. Data Primer	52
3.3.2. Data Sekunder	53
3.4. Metode Pengmpulan Data	53
3.5. Metode Analisis	54
3.5.1. Uji Validitas	54
3.5.2. Uji Reliabilitas	54

3.5.3.	Importance Performance Analysis (IPA)	55
3.6.	Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>)	59
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
4.1.	Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (persero)	
	tbk	61
4.1.1.	Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero).....	61
4.1.2.	Visi dan Misi BRI	65
4.1.3.	Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia	
	(tbk)	66
4.1.4.	Job Description	68
4.1.5.	Aktivitas PT. Bank Rakyat Indonesia (tbk).....	73
4.2.	Karakteristik Responden	80
4.3.	Uji Reliabilitas dan Validitas	86
4.3.1.	Uji Reliabilitas	86
4.3.2.	Uji Validitas	87
4.4.	Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	88
4.5.	Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dengan	
	Tingkat kinerja	110
4.6.	Pembahasan	114
4.7.	Pengujian Hipotesis	117
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan	124
5.2.	Saran	125

DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	137