

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI .....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ...	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Abstrak.....	ix
<i>Abstract</i> .....	x
Daftar Isi .....	xi
Daftar Simbol.....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Tabel .....	xvi
Daftra Lampiran .....	xvii
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Maksud dan Tujuan .....	6
1.4. Metode Penelitian .....	6
A. Observasi .....	6
B. Wawancara.....	7
C. Studi Pustaka.....	7
1.6. Ruang Lingkup.....	7
<b>BAB II    LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	8
A. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	9
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	10
B. Kualitas Jasa atau Pelayanan .....	11
C. Metode <i>SERVQUAL</i> .....	12
D. Konsep <i>Importance Performance Analysis</i> .....	13
E. Populasi dan Sampel .....	14
2.2. Penelitian Terkait .....	16
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek penelitian .....	17
A. Sejarah PT. Bank Central Asia Cabang Yos Sudarso.....	17
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	18
1. Visi Perusahaan .....	18
2. Misi Perusahaan.....	18

	3. Struktur dan Organisasi Perusahaan .....	18
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
	3.1. Tahapan Penelitian .....	21
	3.2. Instrumen Penelitian .....	24
	3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
	A. Metode Pengumpulan Data .....	26
	B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
	3.4. Metode Analisis Data .....	28
	A. Uji Validitas .....	28
	B. Uji Reliabilitas .....	28
	C. Metode <i>SERVQUAL</i> .....	28
	D. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	29
	E. Operasional Variabel.....	31
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
	4.1. Karakteristik Responden.....	33
	A. Jemis Kelamin .....	33
	B. Usia .....	33
	C. Pekerjaan .....	34
	4.2. Analisa Data .....	35
	A. Uji Validitas .....	35
	B. Uji Reliabilitas .....	37
	C. Perhitungan Nilai <i>SERVQUAL</i> (Gap) per Kriteria .....	38
	D. Perhitungan Nilai <i>SERVQUAL</i> (Gap) per Dimensi .....	39
	E. Perhitungan Nilai <i>SERVQUAL</i> (Gap) Keseluruhan .....	41
	F. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>Importance</i> .....	44
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>50</b>
	5.1. Kesimpulan .....	50
	5.2. Saran - saran.....	52

**DAFTAR PUSTAKA**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**  
**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN**  
**SURAT KETERANGAN RISET**  
**LAMPIRAN**

