

## DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan .....	i
Halaman Pernyataan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar .....	viii
Daftar Lampiran .....	ix
Ringkasan .....	x
Abstrak .....	xi
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Batasan Penelitian .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Hipotesis .....	5
1.6. Manfaat Penelitian .....	6
1.7. Metode Penelitian .....	6
<b>BAB II</b> <b>LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pemasaran .....	13
2.2. Konsep Pemasaran .....	14
2.3. Pengertian Layanan dan Kepuasan Konsumen .....	15
2.4. Mengelola Kualitas Layanan .....	25
2.5. Dimensi Kualitas Layanan .....	26
2.6. Dampak Kualitas Layanan .....	31
2.7. Model Konseptual Kualitas Layanan .....	35
2.8. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	43
<b>BAB III</b> <b>GAMBARAN UMUM BANK BPD DIY</b>	
3.1. Riwayat Singkat Bank BPD DIY .....	45
3.2. Visi dan Misi .....	46
3.3. Organisasi .....	47
3.4. Sumber Daya Manusia .....	48
3.5. Kegiatan Pemasaran .....	50
<b>BAB IV</b> <b>ANALISIS DATA</b>	
4.1. Deskripsi Data .....	59
4.2. Uji Hipotesis .....	60
4.3. Analisis Servqual .....	65
4.4. Analisis Kualitatif .....	68

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	5.1. Kesimpulan .....	74
	5.2. Saran .....	76
	5.3. Keterbatasan Penelitian .....	76

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

III.1. Komposisi Pegawai Operasional Bank BPD DIY .....	49
III.2. Kegiatan Pelatihan dan Pendidikan Tahun 2001 .....	50
III.3. Penghimpunan Dana Bank BPD DIY .....	52
III.4. Perkembangan Penyaluran Kredit Bank BPD DIY .....	53
III.5. Penyaluran Kredit Program Tahun 2001 .....	54
III.6. Perkembangan Jaringan Kantor Bank BPD DIY .....	56
III.7. Perkembangan Usaha Bank BPD DIY .....	56
IV.1. Jumlah Sample/Responden .....	60
IV.2. Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen dan Harapan Nasabah ..	65
IV.3. Urutan Dimensi Layanan .....	66
IV.4. Kesenjangan Antara Persepsi Nasabah dan Harapan Nasabah .....	66
IV.5. Urutan Dimensi Layanan .....	67
IV.6. Ringkasan Skor Nasabah .....	72
IV.7. Tingkat Kepuasan Nasabah per Dimensi .....	72

## DAFTAR GAMBAR

II.1. Gap Model .....	41
II.2. Perluasan Gap Model .....	42
IV.1. Uji Dua Sisi Hipotesis Pertama .....	62
IV.2. Uji Dua Sisi Hipotesis Kedua .....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- I. KUESIONER
- II. HASIL KUESIONER
- III. HASIL UJI T
- IV. STRUKTUR ORGANISASI