



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Peringkat Bank Dari Hasil Penelitian	7
Tabel 1.2. Peringkat 9 Bank Terbaik Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> .	10
Tabel 1.3. Peringkat 9 Bank Terbaik Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .	10
Tabel 1.4. Peringkat 9 Bank Terbaik Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> .	11
Tabel 1.5. Peringkat 9 Bank Terbaik Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .	11
Tabel 1.6. Peringkat 9 Bank Terbaik Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> .	12
Tabel 1.7. Peringkat 9 Bank Terbaik Berdasarkan Dimensi Pelayanannya di Kantor Cabang.	12
Tabel 1.8. Peringkat 9 Bank Terbaik Berdasarkan Pelayanan ATM.	13
Tabel 5.1. Variabel Operasional Penelitian.	47
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.	50
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	51
Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Employment</i>	52
Tabel 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Rata-Rata Perbulan Berurusan Dengan Perbankan.	52
Tabel 5.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah.	53
Tabel 5.7. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Bank BRI.	56
Tabel 5.8. Persepsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Usia.	59
Tabel 5.9. Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Usia.	59
Tabel 5.10. Persepsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	63
Tabel 5.11. Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	63



Tabel 5.12.	Persepsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Employment</i> .	66
Tabel 5.13.	Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Employment</i> .	66
Tabel 5.14.	Persepsi kualitas Pelayanan Berdasarkan Frekuensi Rata-Rata Perbulan Berurusan Dengan Jasa Layanan Perbankan.	70
Tabel 5.15.	Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Frekuensi Rata-Rata Perbulan Berurusan Dengan Jasa Layanan Perbankan.	70
Tabel 5.16	Persepsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah.	73
Tabel 5.17.	Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah.	73



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	x
Intisari	xi
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	13
1.3. Pembatasan Masalah	14
1.4. Tujuan Penelitian	14
1.5. Manfaat Penelitian	14
BAB II. TINJAUAN TEORI	
2.1. Pemasaran	15
2.1.1. Pengertian Pemasaran	15
2.1.2. Manajemen Pemasaran	16
2.1.3. Konsep Pemasaran	16
2.2. Hakekat dan Makna Pelayanan Prima	17



2.2.1. Pengertian Umum	18
2.2.2. Pengertian Khusus	18
2.2.3. Urgensi Pelayanan Prima	19
2.2.4. Tiga Pilar Pelayanan Prima	19
2.2.5. Tiga Aspek Kunci Pelayanan Prima	20
2.2.6. Cultur Change Program	20
2.2.7. Esensi Implementasi Budaya Melayani	20
2.3. Kualitas Jasa Layanan	21
2.4. Definisi Sikap dan Persepsi	24
2.5. Perumusan Hipotesis	26
BAB III. PROFIL PERUSAHAAN	
3.1. Sejarah BRI	28
3.2. Visi dan Misi BRI	31
3.3. Kondisi BRI Saat Ini	33
3.3.1. Jaringan Bank BRI	34
3.3.2. Konsep Pelayanan	34
3.4. Tantangan Masa Depan	35
3.5. Upaya Yang Dilakukan	35
3.5.1 Tujuh Butir Ketetapan	36
3.5.2. Implementasi Forum Peningkatan Kerja	36
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	
4.1. Disain Penelitian	39
4.2. Pengumpulan Data	39



4.3.	Populasi dan Sampel	41
4.4.	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	42
4.4.1.	Pengujian Hipotesis Pertama	42
4.4.2.	Pengujian Hipotesis Kedua	43
BAB V. TEMUAN DAN ANALISIS		
5.1.	Karakteristik Kantor Cabang BRI	48
5.1.1.	Kantor Cabang Cut Mutiah	48
5.2.1.	Kantor Cabang Kebayoran Baru	48
5.2.	Analisis Deskriptif	50
5.2.1.	Analisis Karakteristik Responden	50
5.3.	Pengujian Hipotesis Pertama	53
5.4.	Pengujian Hipotesis Kedua	56
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1.	Kesimpulan	75
6.2.	Saran	77
	Daftar Pustaka	78
	Lampiran	80



DAFTAR LAMPIRAN

	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Daftar Pertanyaan Mengenai Kualitas Jasa Layanan	80
Lampiran 2.	Tabulasi Kuesioner Responden Kanca BRI Cut Mutiah ...	83
Lampiran 3.	Tabulasi Kuesioner Responden Kanca BRI Kebayoran Baru	89
Lampiran 4.	Perhitungan Interpolasi Nilai Tabel $F_{0,05}$	95
Lampiran 5.	Printout Uji ANOVA	96