



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
INTISARI	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK	ix
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
1.1.	Latar Belakang Permasalahan. 1
1.2.	Perumusan Masalah. 5
1.3.	Maksud dan Tujuan. 5
1.4.	Lingkup Studi dan Pembatasan Masalah. 5
1.5.	Sistematika Penulisan. 6
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>
2.1.	Strategi Bersaing. 12
2.2.	Strategi Pemasaran Bagi Perusahaan Jasa. 15
2.3.	Kualitas Jasa. 17
2.4.	Kepuasan Pelanggan 22
2.5.	Tenaga Penjual 28



## METODE PENELITIAN

3.1.	Rancangan Penelitian	30
3.2.	Metode Pengumpulan Data	30
3.3.	Metode Pengambilan Contoh (Sample)	31
3.4.	Penyusunan Kuesioner	33
3.5.	Menguji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	35
3.5.1.	Validitas	35
3.5.2.	Reliabilitas	37
3.6.	Pengolahan Data	39

## BAB IV Profil Perusahaan

4.1.	Pendahuluan	40
4.2.	Pendirian Bank ABC	40
4.3.	Strategi Usaha	41
4.4.	Kegiatan Usaha	42
4.5.	Jaringan Distribusi	43
4.6.	Persaingan	43

## BAB V ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

5.1.	Profil Responden	45
5.1.1.	Responden Nasabah Kredit Konsumtif	45
5.1.2.	Responden Pegawai	49
5.1.3.	Responden Pimpinan	51
5.2.	Analisa Data Kuesioner.	
5.2.1.	Pengukuran Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja	51
5.2.2.	Pengukuran Validitas dan Reliabilitas Variabel Harapan	53



5.3.	Analisa Gap	55
5.3.1.	Analisa Gap 1	56
5.3.2.	Analisa Gap 2	58
5.3.3.	Analisa Gap 3	60
5.3.4.	Analisa Gap 4	62
5.3.5.	Analisa Gap 5	63
5.4.	Analisa Jendela Pelanggan ( <i>Customer Window</i> )	69
5.5.	Dimensi Kualitas dalam Servqual	72
5.6.	Analisa Strategi	75
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1.	Kesimpulan	84
6.2.	Saran	85
DAFTAR LAMPIRAN		97
DAFTAR PUSTAKA		98

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1. Perkembangan Kredit, Pendapatan Bunga dan Pendapatan Jasa Lainnya pada Bank ABC periode 1992 -2002.
- Tabel 3.1. Kelompok Responden
- Tabel 3.2. Kelompok Butir Pertanyaan Kuesioner Nasabah.
- Tabel 4.1. Pangsa Pasar Kredit dan Aktiva Bank ABC terhadap Pesaing
- Tabel 5.1. Jenis Kelamin Responden Nasabah
- Tabel 5.2. Golongan Usia Responden Nasabah
- Tabel 5.3. Tingkat Pendidikan Responden Nasabah
- Tabel 5.4. Penghasilan dan Pengeluaran Responden Nasabah
- Tabel 5.5. Jenis Pekerjaan Responden Nasabah
- Tabel 5.6. Jenis Jabatan Responden Nasabah
- Tabel 5.7. Status Kepemilikan Rumah Responden Nasabah
- Tabel 5.8. Jenis Kredit Yang Dipilih Responden Nasabah
- Tabel 5.9. Jenis Kelamin Responden Pegawai
- Tabel 5.10. Usia Responden Pegawai
- Tabel 5.11. Tingkat Pendidikan Responden Pegawai
- Tabel 5.12. Jenis Pendidikan Yang diikuti
- Tabel 5.13. Hasil Perhitungan Gap 1
- Tabel 5.14. Hasil Perhitungan Gap 2
- Tabel 5.15. Hasil Perhitungan Gap 3
- Tabel 5.16. Hasil Perhitungan Gap 4
- Tabel 5.17. Hasil Perhitungan Gap 5



Tabel 5.18. Hasil Perhitungan Gap dan Tingkat Kesesuaian untuk seluruh Responden Nasabah berdasarkan dimensi

Tabel 5.19. Titik-Titik Koordinat Kualitas Pelayanan Setiap Dimensi

Tabel 5.20. Dimensi Jasa Menurut Nasabah

Tabel 5.21. Jenis Kredit Yang dipilih Responden Nasabah

## DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

- Gambar 1.2. Komposisi Kredit Konsumtif dibanding Kredit Produktif Periode Juni 2002
- Gambar 1.3. Prosedur Pemberian Kredit Konsumtif saat ini
- Gambar 2.1. Basic Design School Model.
- Gambar 2.2. The Strategy-Making Pyramid - A Single-Business Company
- Gambar 2.3. Hubungan antara Kekuatan Eksternal Utama dan sebuah Perusahaan
- Gambar 2.4. Kerangka Five Forces
- Gambar 2.5. Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa
- Gambar 2.6. Model Kualitas Jasa
- Gambar 5.1. Dimensi Jasa Menurut Nasabah
- Gambar 5.3. Basic Design School Model.
- Grafik 5.1. Grafik Tingkat Kualitas Pelayanan Bank ABC
- Grafik 5.2. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Bank ABC