

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Hipotesis Penelitian .....	6
1.7 Metodologi Penelitian .....	6
1.7.1 Desain Penelitian .....	6
1.7.2 Metode Pengumpulan Data .....	7
1.7.3 Metode Pengambilan Sampel .....	8
1.7.4 Metode Analisis Data .....	10
1.7.5 Analisis <i>Gap</i> .....	13

1.8	Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>		
2.1	Pengertian Manajemen Operasi .....	20
2.2	Total Quality Control .....	21
2.3	Pengertian Pelayanan .....	22
2.4	Jasa .....	23
2.4.1	Karakteristik Jasa .....	23
2.4.2	Macam-macam Jasa .....	25
2.4.3	Klasifikasi Jasa.....	25
2.5	Kualitas Jasa/Pelayanan .....	29
2.5.1	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan Nasabah.....	36
2.5.2	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Nasabah .....	36
2.6	Mengukur Kualitas Jasa/Pelayanan .....	37
2.7	Ukuran <i>Service Quality</i> di Perbankan/Bank Mayapada.....	45
<b>BAB III PROFIL OBJEK PENELITIAN</b>		
3.1	Sejarah Singkat Bank Mayapada .....	48
3.2	Visi dan Misi Bank Mayapada.....	51
3.3	Strategi Bank Mayapada .....	51
3.4	Gambaran Umum Bank Mayapada Cabang Yogyakarta.....	53
3.5	Struktur Organisasi Bank Mayapada Cabang Yogyakarta .....	54
3.6	Penerapan <i>Service Quality</i> pada Bank Mayapada Cabang Yogyakarta... .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Deskripsi Penelitian .....	67
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68
4.3	Analisis Gap.....	73
4.3.1	Menentukan Adanya Gap pada Setiap Dimensi <i>SERVQUAL</i> ..... .....	75
4.3.2	Analisis Gap 1 .....	82

4.3.3	Uji Hipotesis Pertama .....	84
4.3.4	Analisis Gap 2 .....	85
4.3.5	Uji Hipotesis Kedua .....	87
4.3.6	Analisis Gap 3 .....	89
4.3.7	Uji Hipotesis Ketiga .....	90
4.3.8	Analisis Gap 4 .....	91
4.3.9	Uji Hipotesis Keempat .....	92
4.3.10	Analisis Gap 5 .....	93
4.3.11	Uji Hipotesis Gap 5 .....	95
4.4	Implementasi Total Quality Service .....	97
4.4.1	Tujuan Keseluruhan .....	97
4.4.2	Strategi .....	98
4.4.3	Sumber Daya Manusia .....	100
4.4.4	Sistem .....	101
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>		
5.1	Kesimpulan .....	102
5.2	Rekomendasi .....	103

Daftar Pustaka

Lampiran