

HALAMAN PENGESAHAN.....	
HALAMAN PERNYATAAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Pengertian Kualitas.....	8
2.2. Pengertian Layanan.....	10
2.3. Pengertian Kualitas Layanan.....	11
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4.3. Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5. Model Servqual.....	22
2.6. Teori Gap.....	22
2.7. Teori <i>Importance Performace Analysis</i> (IPA).....	25
2.8. Hipotesis.....	28
BAB III METODE Riset.....	29
3.1. Populasi dan sampel.....	29
3.2. Tipe Data.....	30
3.3. Alat Analisis.....	31



3.3.1 Analisis Gap.....	32
3.3.2. Pengukuran Importance Performance.....	32
3.4. Uji Reliabilitas.....	33
3.5. Uji Validitas.....	34
3.6. Analisis Uji Beda.....	34
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	36
4.1. Sejarah dan Perkembangan PT. Bank Riau.....	36
4.2. Visi Bank Riau.....	37
4.3. Misi Bank Riau.....	37
4.4. Struktur Organisasi.....	37
4.5. Produk dan Layanan.....	38
4.5.1. Produk dan Atribut Produk.....	38
4.5.2. Wilayah Layanan.....	39
BAB V ANALISIS DATA PENELITIAN.....	49
5.1. Deskripsi Penelitian.....	49
5.2. Pengujian Instrumen.....	51
5.2.1. Uji Reliabilitas.....	51
5.2.2. Uji Validitas.....	52
5.3. Penetapan Skor Penilaian.....	55
5.4. Analisis Kualitas Layanan yang Diharapkan ( <i>Expectation</i> ).....	56
5.4.1. Bukti Fisik.....	56
5.4.2. Kehandalan.....	57
5.4.3. Ketanggapan.....	58
5.4.4. Jaminan.....	59
5.4.5. Empati.....	60
5.5. Analisis Kualitas Layanan yang Dirasakan/ <i>Kinerja (Perception)</i> .....	61
5.5.1. Bukti Fisik.....	61
5.5.2. Kehandalan.....	62
5.5.3. Ketanggapan.....	63
5.5.4. Jaminan.....	64
5.5.5. Empati.....	64



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Analisis kualitas layanan di Bank Riau cabang Kuantan Singingi Pekanbaru Riau**

ASTRIA, Nining, Kuncoro Hartowidodo, Dr.,M.Eng

Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

<b>5.6 Analisis Gap Atas Kualitas Pelayanan</b> .....	65
<b>5.6.1. Bukti Fisik</b> .....	65
5.6.2. Keandalan .....	66
5.6.3. Ketanggapan .....	67
5.6.4. Jaminan .....	68
5.6.5. Empati .....	69
5.7. Analisis Tingkat Kepentingan – Kinerja ( <i>IPA</i> ) .....	69
5.8. Pengujian Hipotesis .....	73
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	77
6.1. Kesimpulan .....	77
6.2. Saran .....	79
6.3. Keterbatasan Penelitian .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	82
<b>LAMPIRAN</b> .....	84