

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Metode Analisis	7
1.5.1. Sumber Data	8
1.5.2. Alat Analisis	8
1.5.3. Analisis Gap	9
1.5.4. Uji Reliabilitas	10
1.5.5. Uji Validitas	11

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Jasa	13
2.2 Karakteristik Jasa.....	18
2.3 Kualitas jasa.....	22
2.4 Kualitas Pelayanan	27
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	31
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	32



2.6 Total Quality Service.....	33
2.7 Skala Servqual.....	40
2.8 Teori Gap	44
2.9 Hipotesis	46

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya ABC bank	47
3.2 Produk-produk ABC bank	49
3.2.1 Liabilities.....	49
3.2.1.1 Advantage Saving Account.....	50
3.2.1.2 Value Saving Account	50
3.2.1.3 Value Checking Account.....	51
3.2.1.4 Rekening Koran Plus	51
3.2.1.5 Foreign Currency Account	52
3.2.1.6 Regular Time Deposit	53
3.2.2 Investment.....	53
3.2.3 Bancassurance	58
3.2.3.1 Family Estate Protection	58
3.2.3.2 Equity Protection.....	59
3.2.3.3 Wealth Enhancer	60
3.2.3.4 Fortresee Link.....	61
3.3 Layanan Perbankan ABC bank	62
3.4 Visi dan Misi ABC bank	63

BAB IV Analisis Penelitian

4.1 Pembahasan Penelitian.....	65
4.2 Pengujian Instrumen	66
4.2.1 Uji Reliabilitas.....	66
4.2.2 Uji Validitas.....	67
4.3 Penetapan Skor Penelitian.....	69
4.4 Analisis Kualitas Layanan Yang Diharapkan (<i>Expectation</i>)	70
4.4.1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	70
4.4.2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	71
4.4.3. Ketangguhan (<i>Responsiveness</i>)	72
4.4.4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	73
4.4.5. Empati (<i>Empathy</i>)	75
4.5 Analisis Kualitas Layanan Yang dirasakan/kinerja (<i>Perception</i>).....	76
4.5.1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	76



4.5.2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	77
4.5.3. Ketangguhan (<i>Responsiveness</i>)	78
4.5.4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	79
4.5.5 Empati (<i>Empathy</i>)	80
4.6 Analisis Gap Atas Kualitas Pelayanan	81
4.6.1 Bukti Fisik	81
4.6.2.Keandalan	82
4.6.3 Ketangguhan	83
4.6.4 Jaminan	84
4.6.5 Empati	85
4.7 Pengujian Hipotesis	86

BAB V Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91
5.3 Keterbatasan Penelitian	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN