

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Hipotesis.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kualitas.....	7
B. Pengertian Jasa.....	9
C. Perilaku Konsumen Jasa.....	15
D. Jasa Perbankan.....	16
E. Kegiatan Usaha Bank.....	18
F. Kinerja Perusahaan.....	21
G. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penilaian Konsumen terhadap Kinerja Perusahaan.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Perusahaan.....	26
B. Bank Niaga.....	26
C. Lingkup Kegiatan Usaha Bank Niaga.....	27
D. Visi dan Misi Bank Niaga.....	28
E. Budaya Kerja Bank Niaga.....	29
F. Struktur Organisasi Bank Niaga Cab. Tebet.....	31
G. Produk dan Layanan Bank Niaga.....	31
H. Kegiatan Promosi.....	34
I. Kualitas Pelayanan Bank Niaga Cab. Tebet Jakarta Menurut Dimensi Yang Digunakan.....	35
J. Kuesioner.....	37
K. Metode Penelitian.....	39



BAB IV ANALISIS DATA

A. Analisis Deskriptif.....	46
1. Jenis Kelamin Responden.....	46
2. Umur Responden.....	47
3. Frekuensi Penggunaan Jasa Bank.....	47
4. Lama Menjadi Nasabah.....	48
B. Analisis Inferensial.....	49
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
2. Analisis Aritmatika Mean.....	53
3. Pengujian Hipotesis Beda Dua Rata-rata Sampel.....	60
4. Analisis of Variance.....	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 2. Umur Responden.....	47
Tabel 3. Frekuensi Penggunaan Jasa Bank.....	48
Tabel 4. Lama Menjadi Nasabah.....	48
Tabel 5. Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 6. Skor Dimensi Tangible.....	54
Tabel 7. Skor Dimensi Reliability.....	55
Tabel 8. Skor Dimensi Responsiveness.....	56
Tabel 9. Skor Dimensi Assurance.....	57
Tabel 10. Skor Dimensi Empathy.....	58
Tabel 11. Rata-rata Skor Dimensi.....	60
Tabel 12. Rangkuman Hasil Uji Beda.....	61



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

ANALISIS LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DI PT BANK NIAGA CABANG TEBET JAKARTA
INDRACIPTA, Dwiyana, Sony Warsono, Dr., MAFIS.

Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jenis Pemasaran Dalam Industri.....	12
Gambar 2. Struktur Organisasi PT.Bank Niaga Cabang Tebet Jakarta.....	31



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

ANALISIS LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DI PT BANK NIAGA CABANG TEBET JAKARTA
INDRACIPTA, Dwiyana, Sony Warsono, Dr., MAFIS.
Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://eprints.library.ugm.ac.id/>

DFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Descriptive Statistics
- Lampiran 2. Frequency Tabel
- Lampiran 3. Uji Reliability Dimensi Tangible
- Lampiran 4. Uji Reliability Dimensi Reliability
- Lampiran 5. Uji Reliability Dimensi Responsiveness
- Lampiran 6. Uji Reliability Dimensi Assurance
- Lampiran 7. Uji Reliability Dimensi Empathy
- Lampiran 8. Uji Validitas Dimensi Tangible
- Lampiran 9. Uji Validitas Dimensi Reliability
- Lampiran 10. Uji Validitas Dimensi Responsiveness
- Lampiran 11. Uji Validitas Dimensi Assurance
- Lampiran 12. Uji Validitas Dimensi Empathy