

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Metodologi Penelitian .....	7
1.6.1 Desain Penelitian .....	7
1.6.2 Metode Pengumpulan Data .....	7
1.6.3 Alat Analisis Data .....	8
1.6.4 Analisis Gap .....	9

1.7 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Pengertian Manajemen Operasi .....	12
2.2 Total Quality Kontrol .....	14
2.3 Pengertian Pelayanan .....	15
2.4 Pengertian Kualitas .....	16
2.5 Dimensi Kualitas .....	17
2.6 Service Quality .....	20
2.7 Paradigma Baru Orientasi Perusahaan .....	21
2.8 Ukuran service quality di Perbankan/Bank Mandiri .....	25
<b>BAB III PROFIL OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Sejarah Berdirinya Bank Mandiri .....	29
3.2 Konsolidasi dan Integrasi .....	31
3.3 Small Business District Center Jakarta Kota .....	35
3.4 Struktur Organisasi .....	36
3.5 Job Description SBDC .....	38
3.5.1 Small Business Distric Center Manager .....	38
3.5.2 Senior Relationship Manager (SRM) .....	39
3.5.3 Relationship Manager (RM) .....	41
3.5.4 Asistant Relationship Manager (ARM) .....	42
3.6 Portofolio Debitur SBDC Jakarta Kota Berdasarkan Sektor Ekonomi .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Data yang dikumpulkan .....	45

4.2 Skala Pengukuran .....	49
4.3 Analisis Gap .....	53
4.3.1 Gap 1 .....	53
4.3.2 Gap 2 .....	55
4.3.3 Gap 3 .....	57
4.3.4 Gap 4 .....	59
4.3.5 Gap 5 .....	61
4.3.6 Hubungan Antara Kinerja dan Harapan Nasabah Dengan Tingkat Kepentingan Per Dimensi Jasa .....	63
4.4 Menentukan Adanya Gap (Gap 5) Pada Setiap Dimensi Servqual, dengan Cara Membandingkan Persepsi dan Ekspektasi Nasabah (G=P-E).....	65
4.5 Implementasi Total Quality Service .....	74
4.5.1 Tujuan Keseluruhan .....	75
4.5.2 Strategi .....	75
4.5.3 Sumberdaya Manusia .....	77
4.5.4 Sistem .....	78
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	79
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Rekomendasi .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN .....	87