

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN .....	 1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis.....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Metodologi Penelitian .....	6
1.6.1. Desain Penelitian .....	6

	1.6.2. Metode Pengumpulan Data .....	7
	1.7 Alat Analisis Data .....	8
	1.8 Analisis Gap .....	9
	1.9 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
	2.1 Pengertian Kualitas .....	14
	2.2 Pengertian Service Quality .....	19
	2.3 Dimensi dan Atribut serta Ukuran Service Quality .....	26
	2.4 Ukuran Service Quality di Perbankan/Bank Mandiri .....	31
	2.5 Gap Between Service Quality Expectation and Service Quality Perceive .....	38
<b>BAB III</b>	<b>TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>42</b>
	3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	42
	3.2 Visi dan Misi Bank Mandiri .....	44
	3.2.1. Visi Bank Mandiri .....	44
	3.2.2. Misi Bank Mandiri .....	44
	3.3 Strategi Bank Mandiri .....	45
	3.4 Penerapan Corporate Culture (Nilai Budaya Perusahaan).....	47
	3.5 Gambaran Umum Cabang .....	49
	3.6 Struktur Organisasi Cabang Jakarta Plaza Mandiri .....	50
	3.7 Job Description .....	52
	3.8 Standard Operating Procedure Pelayanan Front Liner.....	68
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>75</b>
	4.1 Profil Nasabah.....	75

4.2	Skala Pengukuran .....	77
4.3	Mengidentifikasi Dimensi/Atribut Kualitas Layanan yang diharapkan Konsumen .....	80
4.3.1	Perbandingan antara persepsi Manajemen dengan Persepsi Nasabah.....	80
4.3.2	Perbandingan antara Persepsi Manajemen dengan Standar Kualitas.....	81
4.3.3	Perbandingan antara Kualitas yang diberikan dengan Kualitas Standar .....	82
4.3.4	Perbandingan Kualitas yang diberikan dengan Kualitas yang Dijanjikan .....	83
4.3.5	Perbandingan Score Persepsi dengan Score Harapan ..	84
4.4	Gap Analisis .....	85
4.4.1	Menentukan adanya gap pada setiap dimensi serqual, dengan cara membandingkan Persepsi dan Ekspektasi Nasabah ( $G=P-E$ ) .....	85
4.4.2	Menganalisis setiap dimensi dengan analisis diagram Kartesian .....	96
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	102
5.1	Kesimpulan .....	102
5.2	Rekomendasi .....	105
DAFTAR PUSTAKA	.....	108