

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi .....	ii
Halaman Judul Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi.....	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Halaman Persembahan.....	viii
ABSTRAKSI.....	ix
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1	Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.1	Penelitian dari jurnal Kompak.....	7
2.1.2	Penelitian dari skripsi lain.....	8
2.2	Pengertian Pemasaran.....	9
2.3	Konsep Pemasaran.....	11
2.4	Dimensi Kualitas Jasa.....	13
2.5	Pemasaran Jasa.....	14
2.6	Kualitas Jasa Layanan.....	16
2.7	Kepuasan Pelanggan.....	18
2.8	Pengertian Persepsi Konsumen.....	20
2.9	Pengertian Jasa Bank.....	21
2.10	Hipotesis.....	22

## BAB III METODE PENELITIAN, LOKASI PENELITIAN DAN GAMBARAN PERUSAHAAN

3.1	Lokasi Penelitian.....	23
3.2	Gambaran Umum Perusahaan.....	23
3.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	25
3.3.1	Visi BRI.....	25
3.3.2	Misi BRI.....	25
3.4	Struktur Organisasi.....	26

3.4.1	Gambar Struktur Organisasi.....	26
3.5	Variabel Penelitian.....	27
3.5.1	Variabel Dependen Penelitian.....	27
3.5.2	Variabel Independen Penelitian.....	27
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	27
3.7	Instrumen atau Alat Pengumpul Data.....	28
3.7.1	Uji Validitas.....	29
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.8	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.8.1	Sumber Data.....	30
3.8.1.1	Data Primer.....	30
3.8.2	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.8.2.1	Survey.....	31
3.8.2.2	Kuesioner.....	31
3.8.2.3	Studi Pustaka.....	31
3.9	Populasi dan Sampel.....	32
3.9.1	Populasi.....	32
3.9.2	Sampel.....	32
3.10	Metode Analisis Data.....	33
3.10.1	Analisis Kualitatif.....	33
3.10.2	Analisis Kuantitatif.....	33

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Uji Validitas Data.....	34
4.2	Uji Rreliabilitas Data.....	37
4.3	Analisis Kualitatif.....	39
4.3.1	Gender ( Jenis Kelamin ).....	39
4.3.2	Tingkat Usia.....	39
4.3.3	Tingkat Pendidikan.....	40
4.3.4	Jenis Pekerjaan.....	41
4.4	Analisis Kuantitatif.....	51
4.4.1	Tingkat Harapan.....	48
4.4.2	Tingkat Pelaksanaan/ Kinerja.....	49
4.4.3	Tingkat Kesenjangan / Gap.....	50
4.5	Analisa Diagram Kartesius.....	51
4.5.1	Gambar Diagram Kartesius I.....	53
4.5.2	Gambar Diagram Kartesius II.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	59
Daftar Pustaka.....		61
Lampiran.....		63

## DAFTAR LAMPIRAN

### 1. Lampiran I

A. Kuesioner Penelitian

B. Surat Keterangan Penelitian

C. Uji validitas dan reliabilitas kinerja tangible

D. Uji validitas dan reliabilitas kinerja reliability

E. Uji validitas dan reliabilitas kinerja responsiveness

F. Uji validitas dan reliabilitas kinerja emphaty

G. Uji validitas dan reliabilitas kinerja assurance

H. Uji validitas dan reliabilitas harapan tangible

I. Uji validitas dan reliabilitas harapan reliability

J. Uji validitas dan reliabilitas harapan responsiveness

K. Uji validitas dan reliabilitas harapan emphaty

J. Uji validitas dan reliabilitas harapan assurance

### 2. Lampiran II

A. Data primer kinerja PT BRI, Tbk

B. Data primer harapan konsumen