

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan Bank BJB.....	1
1.1.2 Profil Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	3
1.1.4 Makna Logo Bank BJB	3
1.1.5 Struktur Organisasi BJB KCP Gedebage	4
1.1.6 Produk dan Layanan Bank BJB KCP Gedebage.....	5
1.2. Latar Belakang.....	8
1.3. Perumusan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Kegunaan Penelitian.....	11
1.6. Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Landasan Teori	13
2.1.1 Pemasaran.....	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.3 Jasa	14
2.1.4 Pemasaran Jasa	14
2.1.5 Karakteristik Jasa.....	15

2.1.6	Kualitas Layanan (Service Quality)	16
2.1.7	Dimensi Service Quality.....	16
2.2.	Kerangka Pemikiran	18
2.3.	Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1.	Jenis Penelitian	23
3.2.	Variabel Operasional	23
3.3.	Tahapan Penelitian	25
3.4.	Skala Pengukuran	26
3.5.	Populasi dan Sampel.....	27
3.6	Teknik Sampling	29
3.7	Pengumpulan Data.....	29
3.8	Uji Validitas dan Reabilitas.....	31
3.8.1	Uji Validitas.....	31
3.8.2	Uji Reabilitas	33
3.9	Teknik Analisis Data	34
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Karakteristik Responden	37
4.1.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	37
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Saat ini	38
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	39
4.2	Hasil Penelitian.....	39
4.2.1	Uji validitas	39
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.3	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan BJB KCP Gedebage	41
4.3.1	Nilai Rata-rata Dimensi <i>Service Quality</i>	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		48
5.1.	Kesimpulan.....	48
5.2.	Saran	48
5.2.1	Saran untuk perusahaan BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage.....	49

5.2.2 Saran untuk peneliti selanjutnya.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	52