

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikannya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Studi Observasi Kualitas Pelayanan *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Soekarno Hatta Bandung”**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi materi yang disajikan maupun pembahasannya, namun penulis berusaha untuk menyajikan yang terbaik.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan orang lain yang ikut memberikan masukan dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini pada waktunya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang terlibat diantaranya adalah:

1. Bapak Sampurno Wibowo,SE., M.Si selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk penulis, guna memberi saran, arahan dan masukan-masukan yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua penulis yang selama ini telah memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materi yang begitu besar kepada penulis dalam upaya menyelesaikan tugas akhir ini. Kepada kakaku dan adikku Terimakasih atas dukungan dan doa-doa yang senantiasa panjatkan untuk penulis.
3. Bapak Drs. Dadang Iskandar selaku Ketua Prodi D3 Manajemen Pemasaran terimakasih atas dukungannya.
4. Bapak dosen dan Ibu dosen pengajar yang selama ini telah banyak membantu penulis selama mengikuti studi di Institut Manajemen Telkom.
5. Terimakasih untuk keluarga besar PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Soekarno Hatta Bandung yang telah bersedia memberikan informasi, izin, dan dukungan bagi penulis selama masa penelitian berlangsung.
6. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa dan semangat terima kasih.
7. Untuk teman spesial penulis my kakang, wery sonjaya yang selama ini telah memberikan dukungan, doa dan saran kepada penulis selama penulis menyelesaikan laporan tugas akhir terima kasih kakang.
8. Kepada sahabat-sahabat penulis hayu nurita, juni, risella, ajif, febby, okta yang telah mendukung dan memberikan saran bagi penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini terima kasih .

9. Kepada keluarga besar D3 Manajemen Pemasaran Institut Manajemen Telkom, khususnya angkatan 2010 kelas B terima kasih atas dukungan dan doa dari teman-teman semuanya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR PUSTAKA.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Observasi.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan Bank Rakyat Indonesia.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia.....	1
1.1.3 Kegiatan Umum Bank Rakyat Insonesi.....	2
1.2 Latar Belakang Observasi.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Observasi.....	4
1.5 Manfaat Observasi.....	4
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	5

BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN

2.1 Relavansi Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	6

2.1.2	Pengertian Jasa.....	6
2.1.3	Bauran Pemasaran Jasa.....	7
2.1.4	Dimensi Kualitas Jasa.....	8
2.1.5	Pengertian <i>customer service</i>	8
2.2	Metode Penelitian	
2.2.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
2.2.2	Jenis Penelitian.....	9
2.2.3	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	9
2.2.4	Populasi, Sampel, dan teknik <i>Sampling</i>	12
2.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	13
2.2.6	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	13
2.2.7	Teknik Analisis Data.....	14
2.2.8	Penelitian Terdahulu.....	15
2.3	Pembahasan.....	16
2.3.1	Karakteristik Responden.....	16
2.3.2	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	18
2.3.3	Tingkat Kualitas Jasa yang Dipersepsikan Pelanggan.....	21
2.3.4	Tingkat Harapan Nasabah.....	26
2.3.5	<i>Importance Performance Analysis</i>	31
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN		
3.1	Kesimpulan.....	33
3.2	Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....		35

LAMPIRAN.....	36
Kuesioner.....	37
Tabulasi Data Kenyataan dan Harapan.....	38
Hasil Data Validitas Kenyataan.....	39
Hasil Data Validitas Harapan.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
Tabel 2.2 Uji Reliabilitas Kenyataan.....	18
Tabel 2.3 Uji Validitas Kenyataan.....	18
Tabel 2.4 Uji Reliabilitas Harapan.....	19
Tabel 2.5 Uji Validitas Harapan.....	20
Tabel 2.6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> Kenyataan.....	21
Tabel 2.7 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Emphty</i> Kenyataan.....	22
Tabel 2.8 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Kenyataan.....	23
Tabel 2.9 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsive</i> Kenyataan.....	24
Tabel 2.10 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Kenyataan.....	25
Tabel 2.11 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> Harapan.....	26
Tabel 2.12 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Emphty</i> Harapan.....	27
Tabel 2.13 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Harapan.....	28
Tabel 2.14 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsive</i> Harapan.....	29
Tabel 2.15 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Harapan.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	15
Gambar 2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
Gambar 2.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	17
Gambar 2.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	17
Gambar 2.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	18
Gambar 2.6 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	31