DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMAN PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

***ABSTRACT* ..... v**

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1

1.1.1 Profil Nexa Hotel 1

1.1.2 Logo Perusahaan 4

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan 5

1.1.4 Struktur Organisasi 5

1.2 Latar Belakang Masalah 6

1.3 Perumusan Masalah 8

1.4 Tujuan Penelitian 9

1.5 Kegunaan Penelitian 9

1.6 Sistematika Penelitian 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN 11

2.1 Rangkuman Teori 11

2.1.1 Manajemen Pemasaran 11

2.1.2 Teori Jasa 11

2.1.3 Kualitas Jasa 13

2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa 15

2.1.5 Diagram Sebab Akibat 17

2.1.6 Analisis *Service Quality* menggunakan *Fishbone Diagram* 20

2.2 Penelitian Terdahulu 19

2.3 Kerangka Penelitian 26

BAB III METODE PENELITIAN 28

3.1 Jenis Penelitian 28

3.2 Variabel Operasional 28

3.2.1 Skala Operasional 30

3.3 Tahap Penelitian 32

3.4 Populasi dan Sample 33

3.4.1 Populasi 33

3.4.2 Sample 34

3.4.3 Teknik Sampling 34

3.5 Pengumpulan Data 35
3.5.1 Sumber Data 35
3.5.2 Metode Pengumpulan Data 35
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas 38
3.6.1 Uji Validitas 38
3.6.2 Uji Reliabilitas 39
3.7 Teknik Analisis Data 40
3.7.1 Analisis Deskriptif 40
3.7.2 *Importance Performance Analysis* 42
3.8 Objek Penelitian 44
3.9 *Fishbone Diagram* 44
3.10 Instrumen Penelitian 48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 50
4.1 Hasil Penelitian 50
4.2 Faktor Penyebab Ketidakpuasan Layanan 50
4.3 Karateristik Responden 61
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 61
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 62
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 63
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan 65

4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan 65

4.4 Pembahasan 65

4.4.1*Service Quality* Pada Bank bjb 65

4.4.2 Harapan Nasabah Atas *Service Quality* 78

4.5 Uji Realibilitas Dan Uji Validitas 85

4.5.1Uji Reliabilitas 85

4.5.2 Uji Validitas 85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 94

5.1 Kesimpulan 94

5.2 Saran 96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN